

# **Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats del CatSalut**

## **Qüestionari d'atenció primària: medicina general i infermeria 2003**

## *Qüestionari català*

**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 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. (pàgina 10)*

**CATALÀ**

**EL SEU CAP / AMBULATORI ÉS ? .....**

Si la resposta és **NO**: Acomiadament

**S'HA VISITAT ALGUNA VEGADA EN AQUEST CAP / AMBULATORI EN ELS DARRERS 12 MESOS?**

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

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per saber quina opinió té del seu CAP / ambulatori. Trigarem només uns 10 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**: **QUINA EDAT TÉ.....** (Verificar amb la base de dades i entrar.)  
**SEXE .....** (Verificar amb la base de dades i entrar.)

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.

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**

PA 1 Quan **truca per telèfon** al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No hi truco mai
9. NS / NC

PA 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

PA 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

PA 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

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

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

PR 6 Quan ha d'anar a l'especialista, els **tràmits** o volants que s'han de fer són fàcils? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)

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

**ARA PARLEM DEL SEU METGE DE CAPÇALERA**

PA 7 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

PR 8 El metge li dóna **informació** sobre el **seu cas?** (la malaltia, el tractament que fa, etc.)

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

PA 9 Com **s'entenen les explicacions** que li dóna el metge sobre el seu cas?

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

PA 10 Voldria que li donés **més informació** sobre la seva malaltia o tractament?

1. Sí, sempre
2. Sí, de vegades
3. No, tinc tota la que necessito
9. NS / NC

PA 11 Quan ha anat a **altres metges** (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?

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

PA 12 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 / dolenta
9. NS / NC

PA 13 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

PA 14 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

### SEGUIM PARLANT DE L'ATENCIÓ MÈDICA

PR 15 Quan té **dolor**, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el **dolor**?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No tinc dolor
9. NS / NC

PA 16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un **problema urgent**.

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament / dolenta
8. Mai hi he anat per un problema urgent
9. NS / NC

PA 17 Què li sembla l'**horari** del CAP / ambulatori per atendre les **urgències**?

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

**PARLEM DE TOTS ELS PROFESSIONALS**

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

PA 18 La infermera?

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

PA 19 El metge?

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

PR 20 I els administratius tenen un **tracte personal** amable amb vostè?

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

PR 21 Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat **informació contradictòria**? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)

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

**FILTRE P 22:** A més del metge, **ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?**

**Si la resposta és NO: passeu a P 101**

PA 22 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat** per entrar a la consulta d'infermeria?

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

PA 23 I la **frequència** amb què el fan anar a la consulta d'infermeria?

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

PA 24 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

### 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, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?
  3. Sí
  1. No
  2. No n'estic segur
  9. NS / NC

### V. Independents (opcionals)

P 103 **Sexe:** 1. Home      2. Dona

P 104 Quina **edat** té? .....

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 elemental, superior, comerç, BUP, FP, COU)
4. Estudis superiors (universitaris, llicenciatura, diplomatura, escoles tècniques)
5. Altres
9. NS / NC



## *Qüestionari castellà*

**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.*

**CASTELLÀ**

**SU CAP / AMBULATORIO ES ?**.....

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

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

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

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:** **QUE EDAD TIENE**..... (Verificar con la base de datos y entrar.)  
**SEXO** ..... (Verificar con la base de datos y entrar.)

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**

PA 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
8. No llamo nunca
9. NS / NC

PA 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

PA 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

PA 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

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

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

PR 6 Cuando tiene que ir al especialista, los **trámites** o volantes que hay que hacer ¿son fáciles? (Por ejemplo, para ir al dermatólogo o al médico del corazón, etc.)

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

**AHORA HABLEMOS DE SU MÉDICO DE CABECERA**

PA 7 ¿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

PA 8 ¿El médico le da **información** sobre **su caso**?(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

PA 9 ¿Cómo **se entienden las explicaciones** que le da el médico sobre su caso?

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

PA 10 ¿Querría que le diese **más información** sobre su enfermedad o tratamiento?

1. Sí, siempre
2. Sí, a veces
3. No, tengo toda la que necesito
9. NS / NC

PA 11 Cuando ha ido a **otros médicos** (el especialista, urgencias del hospital o ha estado ingresado), ¿su médico está informado de lo que le han hecho?

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

PA 12 ¿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

PA 13 ¿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

PA 14 ¿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

### **SIGAMOS HABLANDO DE LA ATENCIÓN MÉDICA**

PR 15 Cuando tiene **dolor**, ¿cree que el médico le ayuda a controlar o mejorar el **dolor**?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
8. No tengo dolor
9. NS/NC

PA 16 Valore la atención que recibe si va a su CAP / ambulatorio con 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

PA 17 ¿Qué le parece el **horario** del CAP / ambulatorio para atender las **urgencias**?

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

**HABLEMOS DE TODOS LOS PROFESIONALES**

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

PA 18 ¿La enfermera?

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

PA 19 ¿El médico?

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

PR 20 ¿Y los administrativos tienen un **trato personal** amable con usted?

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

PR 21 ¿Los diferentes profesionales (médicos y enfermera) le han dado **información contradictoria**? (uno le dice una cosa y otro una cosa distinta)

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

**FILTRO P 22:** Además del médico, ¿ha ido a la consulta de enfermería en los últimos 12 meses?

**Si la respuesta es NO: pasar a P 101.**

PA 22 Teniendo en cuenta la hora de visita que le han dado, ¿qué le parece la **puntualidad** para entrar en la consulta de enfermería?

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

PA 23 ¿Y la **frecuencia** con la que le hacen ir a la consulta de enfermería?

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

PA 24 ¿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

### 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

### V. Independientes (opcionales)

P 103 Sexo: 1. Hombre 2. Mujer

P 104 ¿Qué edad tiene?.....

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

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