



REO núm: 971  
Data: 03/06/2020

# **Estudi de percepció, experiència, satisfacció i opinió dels usuaris del CatSalut amb el servei d'Atenció Hospitalària Urgent d'Aguts (URG) 2019**

## **Qüestionari**



Servei Català  
de la Salut

**CUESTIONARIO DE ATENCIÓN URGENTE HOSPITALARIA**

P 1 Era la primera vez que iba al servicio de urgencias del hospital.....

P 2. Antes de empezar querría saber por qué decidió acudir a urgencias.

P 3. ¿Por qué? (Escoja solo una de las opciones)

FILTRO P4: ¿tuvo que estar en la sala de espera?

P 4 ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera? (Sillas, ruido, cantidad de gente, etc.)

P 5. Mientras estaba en la sala de espera, ¿le informaron a usted o a sus acompañantes del tiempo que tendría que esperar?

P 6. Mientras estaba en la sala de espera, ¿algún profesional vino a vigilar como se encontraba?

P 7. ¿Como valora el tiempo que tuvo que esperar en la sala de espera, hasta que le vio el médico? (el médico le visito)

P 8. ¿Que opina del tiempo que le dedicó el médico?

P 9. ¿Qué disposición tenían los profesionales que le atendieron para escucharle y comprender aquello que a usted le preocupaba de su salud?

P 10. ¿I la predisposición del médico para que usted pudiese dar su opinión? (pudiese dar su parecer)

P 11. Si tenía dolor, ¿cree que le ayudaron a controlar o mejorar el dolor?

P 12. ¿Cómo valora las condiciones del lugar donde estuvo mientras le atendían? (Me refiero a la tranquilidad, los gritos, estar junto a otros enfermos sin separaciones, ver a otros enfermos que están peor, etc.)

P 13 Y ¿cómo valora la comodidad de “ la camilla” (o cama) donde estuvo mientras lo atendían?

P 14. Si fue acompañado/a, ¿alguno de sus acompañantes pudo estar con usted?

P 15. ¿Cómo cree que se respetó su intimidad? (Por ejemplo cuando le curaban o le hacían alguna exploración).

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

P 16. ¿Las enfermeras?

P 17. ¿Los médicos?

P 18. ¿Los celadores/camilleros?

P 19. ¿Los médicos le dieron la información de manera que pudiese entenderla?

P20. ¿Los médicos le dieron la información que necesitaba sobre su enfermedad, o el motivo por el que acudió a urgencias, etc.?

P21.¿Le explicaban las cosas delante de todos? (Todo el mundo)

P22. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las pruebas (radiografías, exploraciones, análisis)? Por ejemplo, si le explicaron por qué se las hacían, cuando se las harían, etc.)

P23. ¿Le preguntaron que información quería que diesen a sus familiares o acompañantes sobre su enfermedad?

P 24. ¿La información que le dieron los diferentes profesionales (médicos, enfermeras) sobre su problema de salud o el motivo por el cual acudió a urgencias, era coherente? (era coincidente entre ella)

P25 ¿Tuvo la sensación de estar en buenas manos?

P 26. Como percibió (que le pareció ),la organización del servicio de urgencias?

FILTRO: ¿se quedó ingresado/a en una planta o sala del hospital, fuera de urgencias?

P 27. ¿Le explicaron por qué tenía que ingresar?

P 28. Cuando le dieron el alta de urgencias, le dijeron que tenía que ir a otro servicio (lo derivaron a)?

P 29. En el momento del alta ¿Entendieron usted o su familia todo lo que tenía que hacer? (Donde tenía que ir, cuando o como tomar los medicamentos, etc.)

P 30., ¿Como valora el tiempo total que estuvo en urgencias desde que llegó hasta que le dieron el alta?

P 31. Y para finalizar, ¿en estos momentos diría que le resolvieron el motivo por el que había acudido a urgencias?

P 101. Y finalmente, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con el servicio de urgencias del hospital. ¿Si tuviese que poner una nota del 0 al 10, que nota le pondría? Teniendo en cuenta que 0 quiere decir nada satisfecho y 10 muy satisfecho/a).

P 102. ¿Si pudiese escoger, volvería a este servicio de urgencias?