



REO núm: 981
Data: 02/11/2020

iPLAENSA Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria 2019

Qüestionari



Servei Català
de la Salut

**Pla d'enquestes de satisfacció d'usuaris
del CatSalut- PLAENSA©**

**Qüestionari d'atenció ambulatoria
especialitzada 2019**

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) (Definir especialista amb la llista anterior o escriure en el camp lliure)

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. Triguem 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 (hauria d'incorporar l'especialitat en el cas d'estar definida en la pregunta "Va estar visitat/ada per un 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 (hauria d'incorporar l'especialitat en el cas d'estar definida en la pregunta "Va estar visitat/ada per un 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** (en primer lloc s'hauria de disposar del nom del centre que tenim les dades extretes, hospital o be CAP II, però també caldria disposar de la relació d'hospitals i dels CAP II general). *En alguns casos el nom pot ser diferent, caldrà fer alguna pregunta com ara carrer o ciutat per marcar el centre.*

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 d'espera era "excessiva"

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. 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 és 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** l'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

Cuestionario en castellano

CUESTIONARIO PARA ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA

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

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

Querría hablar con el Señor/Señora.....

USTED HA SIDO ATENDIDO/A (visitado/a) POR ALGÚN ESPECIALISTA DE UN CENTRO PÚBLICO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES (otorrino, cardiología, ginecología, reumatología, traumatología, dermatología, cirugía, etc) (*Definir especialista con la lista anterior o escribir en el campo libre*),

Si la respuesta es **NO**: nos despedimos

Si la respuesta es **SI**: comprobamos que no se trata de un familiar o el acompañante.

El Servicio Catalán de la Salud quería hacerle unas preguntas para conocer su opinión sobre el servicio de los especialistas. Le quitaremos solamente unos 5 minutos y sus respuestas serán totalmente confidenciales, el hospital no conocerá sus respuestas, solamente el resultado general de todas las encuestas.

¿Le podemos hacer la encuesta?

NO: nos despedimos

SI: si le parece, podemos empezar.

Le haré unas preguntas y usted tendrá que elegir la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión. Es conveniente que responda después de que le haya leído todas las posibilidades de respuesta. No tiene que contestar a todas las preguntas si no quiere o si no tiene una opinión clara.

IMPORTANTE:

Tenga en cuenta que las preguntas se refieren a la visita del especialista..... (habría que incorporar la especialidad, siempre que estuviera definida, en la pregunta : Ha sido visitado/da por un especialista? y no a otras visitas como urgencias, médico de familia, de cabecera, etc dónde haya estado antes o después.

Las preguntas que le haremos **únicamente hacen referencia a la visita que realizó con este especialista.**

Ahora empezaremos con el cuestionario

P 1. Era **la primera vez que iba a este especialista**..... (habría que incorporar la especialidad, siempre que estuviera definida, en la pregunta : Ha sido visitado/da por un especialista?)

1. SI, es la primera vez
2. NO, ha venido otras veces
9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 2. **¿A qué centro ha ido?** (en primer lugar habría que disponer del centro que tenemos los datos extraídos, hospital o bien CAP II, pero también sería necesario disponer de la relación de hospitales y CAP II general) *En algunos casos el nombre puede ser diferente y habrá que hacer alguna pregunta como por ejemplo calle o ciudad para marcar el centro*

el hospital de.....
el ambulatorio de.....

P 3. ¿Como valora el **tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que** tenía que visitarse con el especialista hasta el día de la visita?

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

Una vez llegó al centro, HABLEMOS DE LA SALA DE ESPERA

P 4. ¿Cómo valora el **tiempo que tuvo que esperar** en la sala de espera, hasta que entró en la consulta? (*hasta que el médico le/la visitó*)

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P.5. ¿Cómo valora la **comodidad de la sala de espera?** (*Sillas, ruido, megafonía, etc.*)

5. Perfecta
4. Muy Buena
3. Buena
2. Regular
1. Mal
9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 6. Considera que la **cantidad de personas** en la sala de espera era “excesiva”.

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

P 7. ¿Cómo valora la **limpieza** del centro? (*sala de espera, pasillos, lavabos, etc*)

- 5. Perfecta
- 4. Muy Buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

POR LO QUE RESPECTA A LAS ATENCIONES QUE RECIBÍ CUANDO LO VISITARON

P 8. ¿El especialista lo escucha con suficiente **atención e interés**?

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

P 9. ¿Cree que el especialista es capaz de **ponerse en su lugar y comprender** lo que le pasa?

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

P 10. ¿Cómo cree que **se respetó su intimidad**? (*Por ejemplo: ¿cuando le explicaba su problema o le hacían las exploraciones?*)

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC(*incluye no se acuerda*)

P11. ¿Cómo valora **el tiempo que le dedicó** el especialista?

- 1. Muy corto
- 2. Corto
- 3. Normal
- 4. Largo
- 5. Muy largo
- 9. NS/NC(*incluye no se acuerda*)

AHORA HABLEMOS DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON

P 12 ¿Cómo se **entendían las explicaciones** que le dieron sobre su enfermedad y su tratamiento?

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información
- 9. NS/NC(incluye no se acuerda)

Pregunta filtro:

FILTRO: ¿Le tuvieron que hacer alguna prueba complementaria? (como por ejemplo radiografías, analíticas, electrocardiogramas, endoscopias, etc).

- Si la respuesta es SI:** ir a la pregunta número 13
- Si la respuesta es NO:** ir a la pregunta número 14

P 13 ¿Le dieron **información** sobre las pruebas que le tenían que hacer de forma que usted pudo entenderlo? (Por ejemplo, si le explicaron porqué se las hacían, cuando se las harían, etc.)

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información
- 9. NS/NC

HABLEMOS DE LOS PROFESIONALES QUE LE ATENDIERON

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

P 14 ¿Las enfermeras?

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

P 15 ¿El médico?

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

P 16 ¿Los administrativos?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No he tenido contacto
- 9. NS/NC (incluye no se acuerda)

P 17. ¿Cree que hay coordinación entre el médico de primaria y el especialista? (es decir, si la información de la que dispone el médico de primaria sobre su caso, le llega al especialista)

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca/casi nunca
- 8. No me ha enviado el médico de primaria
- 9. NS/NC (incluye no se acuerda)

CUANDO FINALIZÓ LA VISITA**P 18. ¿Entendió todo lo que el especialista le dijo que tenía que hacer? (por ejemplo, dónde tenía que ir, cuando o cómo tenía que tomar los medicamentos?)**

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información.
- 9. NS/NC (incluye no se acuerda)

P 19. ¿Cómo valora el seguimiento y control que se realiza de su problema de salud?

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC (incluye no se acuerda)

Satisfacción general

P 101. Y ahora para terminar: valore de 0 a 10 su **grado de satisfacción global** con la asistencia recibida. (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 elegir, ¿**iría de nuevo a este mismo especialista?**

- 3. Sí
- 1. No
- 2. No estoy seguro
- 9. NS /NC

V. Independientes

P 105. ¿Como diría usted que está **su salud** en general?

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

P 106. ¿Qué **estudios** ha realizado?

- 1. Sin estudios o sabe leer y escribir.
- 2. Estudios primarios (primaria, EGB, las cuatro reglas)
- 3. Estudios secundarios (bachillerato, comercio, BUP, FP, COU)
- 4. Estudios superiores (universitarios, licenciatura, diplomatura, escuelas técnicas)
- 5. Otras
- 9. NS/NC