



REO núm: 984
Data: 02/11/2020

iPLAENSA Satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei de Cirurgia Major Ambulatoria

Qüestionari



Servei Català
de la Salut

Pla d'enquestes de satisfacció d'usuaris del CatSalut

Qüestionari Cirurgia Major Ambulatòria (CMA) 2019

Qüestionari català

QÜESTIONARI PER ATENCIÓ CMA –

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.*

CATALÀ

Es carrega automàticament el nom de l'Hospital, com a informació per a l'enquestador.

**Primera pregunta: VOSTE VA ESTAR intervingut per CMA a
EN ELS DARRERS MESOS?**

- Si la resposta és **NO**: Acomiadament
- *Si la resposta és **SI**:*

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió del desenvolupament de la seva intervenció. Trigarem només uns 4-5 minuts, les seves respostes seran totalment confidencials i l'hospital no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Segona pregunta : LI PODEM FER L'ENQUESTA?

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

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

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

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. 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 d'aquesta intervenció i no d'altres que hagi realitzat abans .

P1. Com valora les **explicacions que li van donar** sobre el **funcionament** de la **cirurgia major ambulatoria (CMA)** intervenció sense quedar-se ingressat a l'hospital?

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
9. NS / NC (*no llegir*)

P2. Com valora **la informació** que li van donar sobre **les proves que li van fer abans de la operació** (*radiografies, exploracions, anàlisis*)? (*Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien...*)?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
9. NS/NC (*no llegir*)

P3. Com valora **l'atenció** que va rebre durant aquestes **proves** (preoperatòries)?

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

P4. Com valora el **temps d'espera** des de que **li van dir que l'havien d'operar / intervenir** amb cirurgia major ambulatoria **fins que li van realitzar**?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
9. NS / NC (*no llegir*)

P5. Com valora la **informació** que li van donar sobre **què havia de fer i portar** el dia de la intervenció (què fer amb medicació, higiene, roba, dejú, necessitat d'acompanyant, etc.)?

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

P 6. Valori la **comoditat** de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)?

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

P 7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la **puntualitat** per **entrar a quiròfan**?

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

P8. Què li sembla la **informació** que li van donar sobre **com seria la intervenció**?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
9. NS / NC (*no llegir*)

PARLEM DELS PROFESSIONALS QUE L'ATENIEN

P 9. Com valora el **tracte personal**, amabilitat, que van tenir amb vostè les **infermeres**?

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

P 10. Com valora el **tracte personal**, amabilitat, que van tenir amb vostè els **metges**?

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

P11. Com valora el **tracte personal**, l'amabilitat, del **personal del servei d'admissions**?
(on el van rebre quan va arribar a l'hospital i quan en va marxar)

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No vaig tenir contacte
9. NS / NC (no llegir)

PARLEM DEL MOMENT DE LA OPERACIÓ / INTERVENCIÓ

P 12. Va tenir la sensació d'estar en **bones mans durant la intervenció**?

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

P 13. Al llarg de la intervenció, **va sentir / tenir dolor**?

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

P14. Un cop **finalitzada la intervenció**, com valora el **temps que va haver d'estar en observació** abans de marxar a casa?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
9. NS / NC (no llegir)

P15. Com considera que va ser la **informació que li van donar** (a vostè o familiars) sobre **com havia anat la intervenció**?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC (no llegir)

P16. Com valora **la informació** que li van donar sobre tot el que havia de fer els dies després de la intervenció (medicació, cures, dieta, etc.)?

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

QUAN VA MARXAR DE L'HOSPITAL

P17. Com valora el **seguiment telefònic** que es va realitzar per veure com es trobava **l'endemà de l'operació**?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No vaig rebre cap trucada
9. NS / NC (*no llegir*)

P18. Li van facilitar un **número de telèfon per contactar** amb l'hospital mentre estava a casa recuperant-se per **qualsevol dubte o incidència**?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No hem varen donar cap numero
9. NS / NC (*no llegir*)

P19 Si va necessitar **trucar a l'hospital per a qualsevol dubte o incidència**, què li va semblar **el temps que va haver d'esperar** per ser atès?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
8. No vaig haver de trucar
9. NS / NC (*no llegir*)

P20. Quan va **trucar a l'hospital** (per a qualsevol dubte o incidència) com **valora l'atenció que va rebre**?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament

- 8. No vaig haver de trucar
- 9. NS / NC (*no llegir*)

P21. Com valora l'**atenció rebuda en la primera visita de control** que li van realitzar després de la intervenció?

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

P22. Com valora el **seguiment** que li han **realitzat els professionals després de la intervenció**?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No vaig rebre cap trucada
- 9. NS / NC (*no llegir*)

P23. Quin diria que ha estat el **grau de millora** que li ha suposat la **intervenció realitzada**?

- 5 Molta
- 4 Força
- 3 Normal
- 2 Poca
- 1 Cap / gairebé cap
- 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 procediment que li varen fer? (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 venir a aquest hospital?

- 3. Sí
- 1. No
- 2. No n'estic segur
- 9. NS /NC

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

CUESTIONARIO PARA ATENCIÓN HOSPITALARIA – Hospitalización de agudos

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.*

CASTELLÀ

Se carga automáticamente el nombre del Hospital, como información para el encuestador.

**Primera pregunta: ¿UD ESTUVO INGRESADO INTERVENIDO DE CMA EN
..... DURANTE LOS ULTIMOS MESES?**

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

El Servei Català de la Salut querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión del hospital dónde estuvo ingresado. Tardaremos sólo unos 4-5 minutos, sus respuestas serán totalmente confidenciales y el hospital no conocerá sus respuestas, solamente el resultado general de todas las encuestas.

Segunda pregunta: ¿PODEMOS HACERLE LA ENCUESTA?

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

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

2. Mujer

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

Las informaciones que le pedimos son para la elaboración de un estudio de opinión oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizarle el anonimato y el secreto estadístico y a cumplir la normativa de protección de datos de carácter personal

Yo le haré las preguntas y usted deberá escoger la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión. Le informo que esta entrevista puede ser escuchada o gravada por un supervisor para garantizar que ésta siendo realizada de acuerdo con las instrucciones.

Si le parece, podemos empezar.

Tenga en cuenta que las preguntas se refieren a esta intervención y no otras que se hayan realizadas anteriormente.

P1. ¿Cómo valora las **explicaciones** que le dieron sobre el **funcionamiento de la cirugía mayor ambulatoria** (CMA) intervención sin quedarse ingresado en el hospital?

- 5. Perfectas
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información
- 9. NS / NC (*no leer*)

P2. ¿Cómo valora la **información** sobre las **pruebas que le realizaron antes de la operación** (*radiografías, exploraciones, análisis*)? (*Por ejemplo, si le explicaron por qué la realizaban, cuando se llevaría a cabo...*)

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

P3. ¿Cómo valora la **atención** que recibió durante las **pruebas** (*preoperatorias*)?

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

P4. ¿Cómo valora el **tiempo de espera** desde que **le comunicaron que debían operarlo/intervenirlo** con cirugía mayor ambulatoria hasta que lo operaron/intervinieron?

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

P5. ¿Cómo valora la **información** que le dieron sobre lo **que debía hacer y llevar** el día de la intervención (que hacer con la medicación, higiene, ropa, abstinencia, necesidad de acompañamiento, etc.)?

Servei Català
de la Salut

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

P 6. Valore la **comodidad** del espacio donde estuvo antes de la intervención (sala, espacio, box...)

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

P 7 Teniendo en cuenta la hora de la intervención que le dieron, ¿cómo valora la **puntualidad** para **entrar a quirófano**?

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

P8. ¿Qué le parece la **información** que le dieron sobre **cómo sería la intervención**?

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

HABLEMOS DE LOS PROFESIONALES QUE LA ATENDIERON

P 9. ¿Cómo valora el **trato personal**, la amabilidad que tuvieron las **enfermeras** con usted?

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

P 10. ¿Cómo valora el **trato personal**, amabilidad, que tuvieron con usted los **médicos**?

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

P11. ¿Cómo valora el **trato personal**, amabilidad del **personal del servicio de admisiones** (*donde lo recibieron cuando llego al hospital y cuando se marchó*)?

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

HABLEMOS DEL MOMENTO DE LA OPERACIÓN/INTERVENCIÓN

P 12. ¿Tuvo siempre la sensación de estar en **buenas manos durante la intervención**?

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

P 13. ¿A lo largo de la intervención, **sintió/tuvo dolores**?

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

P14. Una vez **finalizada la intervención** ¿cómo valora el **tiempo que tuvo que estar en observación** antes de irse a casa?

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

P15. ¿Cómo considera que fue la **información que le dieron** (a usted o familiares) sobre cómo sobre **cómo había ido la intervención**?

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

P16. ¿Cómo valora la **información** que le dieron sobre todo lo que debía hacer los días posteriores a la operación (medicación, curas, dieta, etc.)?

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

CUANDO SE MARCHO DEL HOSPITAL

P17. ¿Cómo valora el **seguimiento telefónico** que se realizó para saber cómo se encontraba **el siguiente día de la intervención**?

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

P18. ¿Le facilitaron un número de teléfono para contactar con el hospital para resolver cualquier duda o incidencia?

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

P19 ¿Si necesitó **llamar al hospital para cualquier duda o incidencia**, que le pareció el tiempo que tuvo que esperarse a ser atendido?

- 5. Muy corto
- 4. Corto
- 3. Normal
- 2. Largo
- 1. Muy largo
- 8. No tuve que llamar
- 9. NS / NC (*no leer*)

P20. Cuando **llamó al hospital** (ante cualquier duda o incidencia), ¿cómo **valora la atención que recibió**?

- 5. Perfecto
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 8. No tuve que llamar
- 9. NS / NC (*no leer*)

P21. ¿Cómo valora **la atención recibida en la primera visita** de control que le realizaron después de la intervención?

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

P22. ¿Cómo valora el **seguimiento** que le han **realizado los profesionales después de la intervención**?

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

P23. ¿Cuál diría que ha sido el **grado de mejora** que la ha supuesto la **intervención realizada**?

- 5. Mucha
- 4. Bastante
- 3. Normal
- 2. Poco
- 1. Ninguno/ casi ninguno
- 9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

SATISFACCIÓN GENERAL

P 101 Y ahora para acabar, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con el hospital. (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 hospital?

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

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 realizado?

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*)