



REO núm: 1026
Data: 23/05/2022

Estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut amb els serveis d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària durant l'any 2021

Qüestionari

PLAENSA 2021. Pla d'enquestes de satisfacció dels usuaris del Servei Català a de la Salut.

Qüestionari d'atenció primària: medicina i infermeria
familiar i comunitària

Servei Català de la Salut

Setembre 2021

Qüestionari català

SMS

Benvolguda/Benvolgut. El **Servei Català de la Salut** voldria conèixer la seva opinió sobre l'atenció rebuda al seu centre d'Atenció Primària. Si us plau, cliqui aquí:

[enllaç](#)

Moltes gràcies.

INTRODUCCIÓ WEB

Avís legal:

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.

[Més informació](#)

Triï la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió.

Si li sembla, podem començar.

P 1. Què opina dels diversos **/canals** que es posen a la seva disposició per **a rebre atenció** del CAP/centre d'atenció primària?

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

P 2 Què opina de la **facilitat** perquè li donin **visita** pel dia que a vostè li va bé?

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

P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat** perquè l'atenguin?

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

P 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
8. No he anat al CAP
9. NS / NC

P 5 Quina impressió té de la **neteja** del CAP/ Centre d'Atenció Primària?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No he anat al CAP
- 9. NS / NC

P 6 Què opina del **temps** que li dedica el/la metge/essa quan l'atén?

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

P 7. Quina **disposició** té el/la metge/essa 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

P 8. Què li sembla la **predisposició** del/la metge/essa perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?

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

P 9. El/la metge/essa li dóna **la informació que necessita** sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?

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

P10. El/la metge/essa li **dóna la informació** de manera que pugui **entendre-la**?

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

P 11. 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

P 12. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè **el/la metge/essa**?

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

P 13. Quina disposició té l'/la infermer/a 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
8. No he estat atès per infermeria
9. NS / NC

PREGUNTA FILTRE:

[SI RESPONEN: 8 (No he estat atès per infermeria) directament enllaçar amb P16.]

P 14. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè l'/la infermer/a?

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

P 15 . Té la sensació d'estar en **bones mans**?

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

P 16. La **informació** que li donen els **diferents professionals (personal mèdic i/o d'infermeria)** sobre el seu problema de salut **és coherent, és a dir, és coincident entre ella?**

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

P 17. Quan ha estat atès per l'/la especialista o l'hospital, els seus professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen **informació** del que li han fet?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No he necessitat atenció de l'especialista o de l'hospital
9. NS / NC

P 18. Com valora l'**atenció** que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària **fora de l'horari habitual**?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament / dolenta
8. No he necessitat atenció fora de l'horari habitual
9. NS / NC

P 19. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè el **personal administratiu**?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No he tractat amb el personal administratiu
9. NS / NC

P 20. L'**atenció** que ha rebut en el seu CAP/ Centre d'Atenció Primària, li ha permès mantenir i/o controlar el seu estat de salut?

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No ha tingut cap repercussió.
9. NS / NC

P 21. Com valora l'**atenció** que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària **quan l'han atès presencialment?**

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament / dolenta
8. No m'han atès presencialment
9. NS/NC

P 22. Com valora l'**atenció** que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària **quan l'han atès per telèfon?**

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament / dolenta
8. No m'han atès per telèfon
9. NS/NC

P 23. Com valora l'**atenció** que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària **quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?**

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament / dolenta
8. No m'han atès a través d'Internet
9. NS/NC

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 en** aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?

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

Cuestionario en castellano

SMS

Apreciada/Apreciado. El **Servei Català de la Salut** desearía conocer su opinión sobre la atención recibida en su centro de Atención Primaria. Por favor, haga clic aquí

[enlace](#)

Muchas gracias.

INTRODUCCIÓ WEB:

Aviso legal:

Las informaciones que os pedimos son para la elaboración de un estudio oficial. La Administración o el Personal de la Administración que utilicen esta información están obligados a garantizar el anonimato y el secreto estadístico, y a cumplir con la normativa de protección de datos de carácter personal.

[Más información](#)

Elija la respuesta más acorde a su opinión

Si le parece podemos empezar.

P 1. ¿Qué opina de distintos **canales** que se han puesto su disposición para **recibir atención** del CAP/ Centro de Atención Primaria?

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

P 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

P 3. Teniendo en cuenta la hora de visita que le han dado, ¿qué le parece la **puntualidad** en ser atendido?

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

P 4. Valore el **ruido** que hay habitualmente en la sala de espera.

- 5. Nada
- 4. Poco
- 3. Normal (no mucho)
- 2. Bastante
- 1. Mucho
- 8. No me han atendido al CAP
- 9. NS / NC

P 5. ¿Qué impresión tiene de la **limpieza** del CAP / Centro de Atención Primaria?

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 6. No me han atendido al CAP
- 9. NS / NC

P 6. ¿Qué opina del **tiempo que le dedica** el/la médico/a cuando le visita?

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

P 7. ¿Qué **disposición** tiene el/la médico/a 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

P 8. ¿Qué le parece la **predisposición** del/la médico/a para que usted pueda dar **su opinión**?

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

P 9. ¿El/la médico/a le da **la información que necesita** sobre 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

P 10. ¿El/La médico/a le da la **información** de manera que pueda **entenderla**?

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

P 11. ¿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

P12. ¿Cómo valora el **trato, amabilidad**, que tiene con usted el/la médico/a?

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

P 13. ¿Qué disposición tiene **el/la enfermero/a** para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me ha atendido el personal de enfermería
- 9. NS / NC

PREGUNTA FILTRE:

[SI RESPONEN: 8 (No he estat atès per infermeria) directament enllaçar amb P16.]

P14. ¿Cómo valora el **trato, amabilidad**, que tiene con usted la/el enfermera/o?

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

P15. ¿Tiene la sensación de estar en **buenas manos**?

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

P 16. ¿La **información** que le dan los **diferentes profesionales** (personal médico o de enfermería) sobre su problema de salud, es **coherente, es decir, es coincidente entre ella?**

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

P 17. Cuando le ha atendido **el/la especialista o en el hospital, sus profesionales del CAP/** Centro de Atención Primaria tienen **información** de lo que le han hecho?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
8. No he necesitado atención de el/la especialista ni del hospital
9. NS / NC

P 18. ¿Cómo valora la atención que recibe en su CAP / Centro de Atención Primaria fuera del horario habitual?

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mala
8. No he necesitado atención en el CAP fuera del horario habitual
9. NS/NC

P 19. ¿Cómo valora el **trato**, amabilidad, que tiene con usted el **personal administrativo**?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No he tratado con el personal administrativo
- 9. NS / NC

P 20. La atención que ha recibido en el CAP/ Centro de Atención Primaria en los últimos 12 meses, ¿considera que le han permitido o facilitado mantener o controlar su estado de salud?

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No ha tenido repercusión
- 9. NS/NC

P 21. ¿Cómo valora la **atención** que recibe en su CAP / Centro de Atención Primaria **cuando le han atendido presencialmente**?

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mala
- 8. No me han atendido presencialmente
- 9. NS/NC

P 22. ¿Cómo valora la **atención** que recibe en su CAP / Centro de Atención Primaria **cuando le han atendido por teléfono**?

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mala
- 8. No me han atendido por teléfono
- 9. NS/NC

P 23. ¿Cómo valora la **atención** que recibe en su CAP / Centro de Atención Primaria **cuando le han atendido a través de Internet (eConsulta)**

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mala
8. No me han atendido a través de Internet
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