

# **Pla d'enquestes de satisfacció de les persones assegurades del CatSalut**

## **Qüestionari d'atenció urgent en els hospitals d'aguts**

**2013**

## ***Qüestionari en català***

**QÜESTIONARI PER A URGÈNCIES HOSPITALÀRIES**

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.....

**Primera pregunta: VOSTE HA ESTAT ATÈS/ATESA AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL..... ?**

- Si la resposta és **NO**: acomiadament
- Si la resposta és **SÍ**: Verificarem que no es tracta d'un familiar. Si NO és l'interessat: comiat.

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió del servei d'urgències de l'hospital. Trigarem només uns 10 minuts i les seves respostes seran totalment confidencials, només es coneixeran els resultats generals de totes les enquestes.

**Segona pregunta: LI PODEM FER L'ENQUESTA?**

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

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

P104. **Edat** Quina edat té vostè?.....(entrar manualment)

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. L'informo que aquesta entrevista pot ser escoltada o gravada per un supervisor per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions

**IMPORTANT:**

Tingui en compte que les preguntes es refereixen a l'hospital ..... i no a altres hospitals on hagi estat abans o després.

**NOTA ENQUESTADOR:** És possible que després de ser atès/atesa a urgències hagués quedat ingressat a una planta de l'hospital, però tingui en compte que les preguntes que li farem ara **només fan referència al servei que va rebre a urgències i no al de la planta de l'hospital**

P 1. Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital .....  
(l'enquestador/a dirà el nom de l'hospital.)

1. SI
2. NO
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P 2. Abans de començar voldria saber com va decidir anar a urgències.

1. Per iniciativa pròpia o de la seva família.
2. Li van dir a l'ambulatori / centre de salut/ CAP.
3. Li va portar l'ambulància (Va trucar al servei d'emergències: 061, SEM, etc).
4. El van enviar des del servei d'urgències d'un altre hospital.
5. Altres (un altre centre, una residència, etc.).
9. NS/NC (inclou no se'n recorda).

Si la resposta és **1: per iniciativa pròpia o de la seva família** fer la **P3**.

Si la resposta és **2,3,4,5,9**: passar a la pregunta **FILTRE i seguïu amb P4**.

P 3. Per què? (Esculli només una de les opcions)

1. Perquè a l'ambulatori / centre de salut / CAP, no em podien atendre.
2. Perquè a urgències de l'hospital atenen més aviat que a l'ambulatori/ centre de salut / CAP
3. Perquè creia que només ho podien solucionar a urgències (es refia més d'urgències).
4. Perquè urgències és més a la vora de casa seva que l'ambulatori / centre de salut / CAP.

**FILTRE P4: Va haver d'estar a la sala d'espera?**

1. Sí
2. No

Si la resposta és **SÍ** : feu la pregunta **P 4**.

Si la resposta és **NO** : Passeu a la pregunta **P 8**.

**PARLEM, DONCS, DE LA SALA D'ESPERA**

P 4 Com valora la **comoditat de la sala d'espera?** (Cadires, soroll, quantitat de gent, etc.)

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

P5 Mentre estava a la **sala d'espera**, el van **informar** a vostè o als seus acompanyants del **temps** que s'hauria d'esperar?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
- 8 No em van donar informació
9. NS/NC (*no llegir*)

P 6 Mentre estava a la **sala d'espera**, algun professional va venir per **vigilar** com es trobava?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
- 8 No em donar informació.
9. NS/NC(*no llegir*)

P 7. Com valora el **temps** que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge? (fins que el metge el va visitar )

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

#### **PEL QUE FA A L'ATENCIÓ QUE VA REBRE QUAN JA EL VAN VISITAR**

P 8 Què opina del **temps** que li va **dedicar** el metge?

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

P 9 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien **per escoltar-lo i fer-se càrrec** del que li passava ?

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

P 10 I la predisposició del metge per a què vostè pogués **donar la seva opinió?**  
(*poder donar el seu parer*)

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

P 11 Si tenia **dolor**, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No vaig tenir cap mena de dolor (*no calia*)
9. NS/NC (*no llegir*)

#### **ARA PARLEM DE LA COMODITAT I EL CONFORT, MENTRE L'ATENIEN**

P 12 I com valora les **condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?** (*Em refereixo a tranquil·litat, crits, estar junt amb altres malalts sense separacions, veure als altres malalts que estan pitjor, etc.*)

5. Perfectes
4. Molt bones
3. Bones
2. Regular
1. Dolentes
9. NS/NC (*no llegir*)

P 13 Com valora la **comoditat de la "camilla"** (*llitera o llit*) on va estar mentre el van atendre?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Dolenta
8. No vaig estar en una "camilla" (*llitera o llit*) (inclou atenció en cadira de rodes)
9. NS/NC (*no llegir*)

P 14 Si anava acompanyat /acompanyada , algun dels seus acompanyants va **poder estar amb vostè ?**

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

P 15. Com creu que es va respectar la seva **intimitat**? (Per exemple: quan el curaven o li feien les exploracions?).

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

### PARLEM DELS PROFESSIONALS QUE EL VAN ATENDRE

P 16 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenien amb vostè les **infermeres**?

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

P 17 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenien amb vostè els **metges**?

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

P 18 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenien amb vostè els **zeladors/portalliteres** "camillers"?

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

### ARA PARLEM DE LA INFORMACIÓ QUE LI VAN DONAR

P 19 Els metges li va donar la **informació** de manera que pogués **entendre-la**?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No em van donar informació
9. NS/NC (no llegir)

P 20. Els metges li va donar la **informació que necessitava** sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc.?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No em van donar informació
9. NS / NC (*no llegir*)

P 21 Li explicaven les coses **davant de tothom**?

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

P 22. Com valora la **informació** que li van donar sobre **les proves** (*radiografies, exploracions, anàlisis*)? (*Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien...*)

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

P 23 Li van demanar quina **informació volia** que donessin als seus **familiars o** acompanyants sobre la seva malaltia?

2. Sí
1. No
8. No tenia acompanyants
9. NS/NC (*no llegir*)

P 24. La **informació** que li donaven **els diferents professionals** (*metges, infermeres*), sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, **era coherent** (*era coincident entre ella*)?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No em van donar informació
9. NS / NC (*no llegir*)



P 25 Va tenir la sensació d'estar en **bones mans**?

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

P 26. Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), **la organització** del servei d'urgències?

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

**FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?**

**Si la resposta és SÍ : fer la pregunta 27 i continuar 29**

**Si la resposta és NO: passar a la pregunta 28 i continuar 29**

P 27. Li van explicar **perquè havia d'ingressar**?

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

P28. Quan van donar-lo d'alta a urgències, **li van dir si havia d'anar a un altre servei** (el van derivar)?

1. No em van donar informació ( No em van dir que anés enlloc)
2. Al metge de capçalera
3. Al metge especialista
5. El van derivar o ingressar a un altre centre
6. No especifico
8. No ho recordo
9. NS/NC (*no llegir*)

## **QUAN VA MARXAR D'URGÈNCIES**

P 29. Quan va **marxar** d'urgències, va **entendre** ( *vostè o la seva família*) tot el que havia de fer? (*on havia d'anar, quan o com s'havia de prendre els medicaments...*)

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

P 30 Com valora el **temps total** que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?

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

P 31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van **resoldre el motiu** pel que havia anat a urgències?

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

### Satisfacció general

P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de **satisfacció global** amb el servei d'urgències de l'hospital. (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 servei d'urgències ?

- 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 (no llegir)

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(no llegir)

## ***Qüestionari en castellà***

**QÜESTIONARI PER A URGÈNCIES HOSPITALÀRIES**

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.*

Querría hablar con el Sr/Sra.....

**Primera pregunta: USTED HA SIDO ATENDIDO/DA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL .....**?

- Si la respuesta es **NO**: Despedida
- Si la respuesta es **SÍ**: Verificamos que NO se trate de un familiar o de un acompañante Si NO es el interesado: despedida

El Servei Català de la Salut querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión del servicio de urgencias del hospital. Tardaremos sólo unos 10 minutos, sus respuestas serán totalmente confidenciales , sólo se conocerán los resultados generales de todas las encuestas.

**Segunda pregunta: LE PODEMOS HACER LA ENCUESTA?**

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

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

P104. **Edad** ¿Qué edad tiene usted?.....(entrar manualmente)

Si le parece podemos empezar,

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

**IMPORTANTE:**

Tenga en cuenta que las preguntas se refieren al hospital.....y no a otros hospitales donde haya estado antes o después.

NOTA ENCUESTADOR: Es posible que después de ser atendido/a en urgencias tuviese que quedar ingresado/a en una planta del hospital, pero tenga en cuenta que en las preguntas que le haremos ahora **sólo hablaremos del servicio que recibió en urgencias y no de la planta del hospital**

P 1 Era la primera vez que iba al servicio de urgencias del hospital.....  
(El encuestador dirá el nombre del hospital)

1. SI
2. NO
9. NS/NC (incluye no se acuerda) (*no leer*)

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

1. Por iniciativa propia o de su familia
2. Se lo dijeron en el ambulatorio/centro de salud/CAP
3. Le llevaron en ambulancia (llamo al servicio de emergencias, 061, SEM)
4. Lo enviaron desde el servicio de urgencias de otro hospital.
5. Otras (otro centro, una residencia etc.)
9. NS/NC (incluye no se acuerda) (*no leer*)

Si la respuesta es **1: Por iniciativa propia o de su familia** hacer la **pregunta P3**

Si la respuesta es **2, 3, 4, 5,9:** pasar a la pregunta **FILTRO Y seguir con P4**

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

1. Porque en el ambulatorio/centro de salud/CAP no podían atenderle/a
2. Porque en urgencias del hospital le atienden más pronto que en el ambulatorio/centro de salud/CAP
3. Porque creía que sólo lo podían solucionar en urgencias (se fía más de urgencias).
4. Porque urgencias está mas cerca de su casa que el ambulatorio/centro de salud/ CAP

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

Si la respuesta es **Sí:** hacer la **pregunta P 4**

Si la respuesta es **NO:** pasar a la **pregunta 8**

**HABLEMOS ENTONCES, DE LA SALA DE ESPERA**

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

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

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

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

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

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

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)

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

#### **EN CUANTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBÍ CUANDO LE VISITARON**

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

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

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

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

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

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

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

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
8. No tuve ningún tipo de dolor (no era necesario)
9. NS/NC(*no leer*)

#### **AHORA HABLEMOS DE LA COMODIDAD Y EL CONFORT MIENTRAS LE ATENDÍAN**

P 12. ¿Como 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.*)

5. Perfectas
4. Muy buenas
3. Buenas
2. Regular
1. Malas
9. NS/NC(*no leer*)

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

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
8. No tuve necesidad de estar en una “camilla” (incluye atención en silla de ruedas)
9. NS/NC(*no leer*)

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

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

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

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

### HABLEMOS DE LOS PROFESIONALES QUE LE ATENDIERON

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

P 16. ¿Las **enfermeras**?

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

P 17. ¿Los **médicos**?

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

P 18. ¿Los **celadores/camilleros**?

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

### AHORA HABLEMOS DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON

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

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



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

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

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

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

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.)*

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
8. No me dieron información
7. No me hicieron pruebas
9. NS/NC(*no leer*)

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

2. Sí
1. No
8. No tenía acompañantes
9. NS/NC(*no leer*)

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*)

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

P25 ¿Tuvo 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 (*no leer*)

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

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

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

**Si la respuesta es SÍ: hacer la pregunta 27 y continuar con la 29**

**Si la respuesta es NO: pasar a la pregunta 28 y continuar con la 29**

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

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

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

1. No me derivaron a ningún servicio (no me dieron información)
2. Al medico de cabecera / medico de familia.
3. Al medico especialista
5. Me derivaron o ingresaron a otro centro
6. No lo recuerdo
9. NS/NC(*no leer*)

## **CUANDO SALIÓ DE URGENCIAS**

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.)

5. Perfectamente

- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me explicaron nada
- 9. NS/NC(*no leer*)

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

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

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

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

Satisfacción general

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).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

- 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

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, comercio, BUP, FP, COU)
4. Estudios superiores (universitarios, licenciatura, diplomatura, escuelas técnicas)
5. Otros
9. NS/NC (*no leer*)