



REO núm: 928  
Data: 27/05/2019



Qüestionari

## **iPLAENSA: Satisfacció dels assegurats del CatSalut amb serveis d'atenció primària. 2018**

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**

# **Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats del CatSalut- PLAENSA©**

## **Qüestionari d'atenció primària: medicina general i infermeria 2017**

## ***Qüestionari català***

**QÜESTIONARI PER ATENCIÓ PRIMÀRIA – Medicina general i infermeria**

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. (pàgina 10)*

**CATALÀ**

*Es carrega automàticament el nom del CAP/ambulatori, com a informació per a l'enquestador.*

**Primera pregunta**

**S'HA VISITAT ALGUNA VEGADA EN EL SEU CAP / AMBULATORI EN ELS DARRERS 12 MESOS?**

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

*Si diu que **SI**, **PERO NO ES EL SEU CAP HABITUAL** \* : Acomiadament  
\* només si l'enquestat ho comenta,*

*Si la resposta és **SI**:*

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per saber quina opinió té del seu CAP / ambulatori. Triguem només uns 4-5 minuts, les seves respostes seran totalment confidencials i el CAP / ambulatori no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li podem fer l'enquesta?

**NO**: Acomiadament.

**SÍ**: **Segona pregunta**

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

P 104. 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. No ha de contestar totes les preguntes si no vol o no en té una opinió clara. 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 del seu CAP / ambulatori i de les visites que hi hagi fet en els darrers 12 mesos.

**PRIMER PARLAREM DE L'ORGANITZACIÓ DEL CAP / AMBULATORI**

P1. Com va demanar hora?

1. Per telèfon
2. Per Internet
3. Presencialment al taulell del CAP/ ambulatori
4. Altres (*no llegir, marcar si diu una altra resposta*)
9. NS/NC (*no llegir*)

**[SI RESPONEN: 1. Per telèfon: passar a la P1.1 (i no fer la P 1.2)**  
**2. Per Internet: passar a la P1.2**  
**3, 4 o 9: passar a la P 2 ]**

**[Si responen 1. per telèfon ]**P 1.1. Quan **truca per telèfon** al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada?

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

**[Si responen 2: per Internet. ]**

P 1.2. La sol·licitud de la visita va ser.....

5. Molt senzilla
4. Senzilla
3. Normal
2. Complicada
1. Molt complicada
9. NS / NC (*no llegir*)

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

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

P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat** per entrar a la consulta?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular

1. Malament
9. NS / NC (*no llegir*)

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
9. NS / NC (*no llegir*)

P 5 Quina impressió té de la **neteja** del CAP / ambulatori?

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

#### **ARA PARLEM DEL METGE DE CAPÇALERA**

P 6 Què opina del **temps que li dedica** el metge quan el visita?

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

P 7. Quina **disposició** té el metge 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 (*no llegir*)

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

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé

2. Regular
1. Malament
9. NS / NC (*no llegir*)

P 9. El metge 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 (*no llegir*)

P10. El metge **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 (*no llegir*)

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 (*no llegir*)

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

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

FILTRE P 13. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?

1. Sí
2. No

[Si la resposta és 1. SÍ: passeu a P 13  
2. NO: passeu a P 15]

P 13. Quina disposició té la infermera 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 (*no llegir*)

P 14. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè la **infermera**?

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

#### **SEGUIM PARLANT DELS PROFESSIONALS**

P 15. La **informació** que li donen els **diferents professionals\*** sobre el seu problema de salut **és coherent?** (*és coincident entre ella*)  
(\**metges, infermeres*)

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

P 16. Quan ha anat a **altres metges\***, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?  
(\**l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat*)

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No ha anat mai a l'especialista o a urgències o ha estat ingressat
9. NS / NC (*no llegir*)



P 17. Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP / ambulatori per un **problema urgent**?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament / dolenta
8. Mai ha anat per un problema urgent
9. NS / NC (*no llegir*)

P 18. Com valora **el suport**, l'ajuda, que li donen durant **l'atenció al taulell**?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No ha anat al taulell
9. NS / NC (*no llegir*)

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

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No ha anat al taulell
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 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, **continuaría venint** a aquest CAP / ambulatori?

3. Sí
1. No
2. No n'estic segur
9. NS / NC (*no llegir*)

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 elemental, superior, comerç, BUP, FP, COU*)
4. Estudis superiors (*universitaris, llicenciatura, diplomatura, escoles tècniques*)
5. Altres
9. NS / NC (*no llegir*)

## ***Cuestionario en castellano***

**CUESTIONARIO PARA ATENCIÓN PRIMÁRIA – Medicina general i enfermeria**

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 CAP/ambulatori, como información para el encuestador*

**Primera pregunta**

**SE HA VISITADO ALGUNA VEZ EN SU CAP / AMBULATORIO EN LOS ULTIMOS 12 MESES?**

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

*Si dice **SI**, PERO NO ES SU CAP HABITUAL \*:* Despedida.

*\* sólo si el encuestado lo comenta.*

*Si la respuesta es **SI**:*

El *Servei Català de la Salut* querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión de su CAP / ambulatorio. Tardaremos sólo unos 10 minutos, sus respuestas serán totalmente confidenciales y el CAP / ambulatorio no conocerá sus respuestas, sólo los resultados generales de todas las encuestas.

¿Podemos hacerle la encuesta?

**NO:** Despedida.

**SI:**

**Segunda pregunta**

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

P. 104. 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 unas preguntas y usted deberá escoger la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión. No tiene que contestar a todas las preguntas si no quiere o no tiene una opinión clara. Le informo que esta entrevista puede ser escuchada o grabada por un supervisor para garantizar que está siendo realizada de acuerdo con las instrucciones

Si le parece, podemos empezar.

Tenga en cuenta que sólo hablamos de su CAP / ambulatorio y de las visitas que haya hecho en los últimos 12 meses.

**PRIMERO HABLAREMOS DE LA ORGANIZACIÓN DEL CAP / ambulatorio**

P 1. ¿Cómo pidió cita ?

1. Por teléfono
2. Por Internet
3. Presencialmente en el mostrador del CAP/ ambulatorio
4. Otros (no leer, marcar si dice una opción diferente)
9. NS/NC

<b>[SI RESPONDEN:</b>	<b>1. Por teléfono</b>	<b>pasar a la P1.1</b>
	<b>2 Por Internet</b>	<b>pasar a la P1.2</b>
	<b>3, 4 o 9</b>	<b>pasar a la P 2 ]</b>

**[Si responden 1. por teléfono]**P 1.1 Cuando **llama por teléfono** al CAP / ambulatorio, ¿qué le parece el tiempo que tardan en coger la llamada?

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

**[Si responden 2. por internet]**

P 1.2 La solicitud de la visita fue....

5. Muy sencilla
4. Sencilla
3. Normal
2. Complicada
1. Muy complicada
9. NS / NC (*no leer*)

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 (*no leer*)

P 3. Teniendo en cuenta la hora de visita que le han dado, ¿qué le parece la **puntualidad** para entrar a la consulta?

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

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
- 9. NS / NC (*no leer*)

P 5. ¿Qué impresión tiene de la **limpieza** del CAP / ambulatorio?

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

#### **AHORA HABLEMOS DE SU MÉDICO DE CABECERA**

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

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

P 7. ¿Qué **disposición** tiene el médico 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 (*no leer*)

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

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal

9. NS / NC (*no leer*)

P 9. ¿El médico 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 (*no leer*)

P 10. ¿El médico **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 (*no leer*)

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 (*no leer*)

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

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

FILTRO P 13. ¿Ha ido a la consulta de enfermería en los últimos 12 meses?

- 1. Si
- 2. No

[Si la respuesta es 1. SI: pasar a P 13  
2. NO: pasar a P 15]

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

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

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

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

#### **SIGAMOS HABLANDO DE LOS PROFESIONALES**

P 15. ¿La **información** que le dan los **diferentes profesionales** \* sobre su problema de salud, es **coherente?** (*es coincidente entre ella*)  
(\* médicos, enfermeras)

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

P 16. Cuando ha ido a **otros médicos\***, ¿el médico de cabecera y/o enfermera tiene información de lo que le han hecho?  
(\* *el especialista, urgencias del hospital o ha estado ingresado*)

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca / casi nunca
- 8. Nunca he ido al especialista o a urgencias o he estado ingresado
- 9. NS / NC (*no leer*)



P 17. ¿Cómo valora la atención que recibe cuando va a su CAP / ambulatorio por un **problema urgente**?

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mala
8. Nunca he ido por un problema urgente
9. NS/NC (*no leer*)

P18. ¿Cómo valora **el apoyo**, la ayuda, que le dan durante **la atención en el mostrador**?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No ha ido al mostrador
9. NS/NC (*no leer*)

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

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No ha ido al mostrador
9. NS / NC (*no leer*)

## 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 (*no leer*)

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 hecho?

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*)