



REO núm: 1053
Data: 09/06/2023

Estudi de percepció, experiència i satisfacció i opinió dels usuaris del Servei Català de la Salut amb el servei d'Atenció hospitalària urgent d'aguts (URG) 2022

Qüestionari

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

Qüestionari d'atenció urgent en els hospitals d'aguts

2022

Qüestionari en català

QÜESTIONARI PER A URGÈNCIES HOSPITALÀRIES

SMS

Benvolguda/Benvolgut. El **Servei Català de la Salut** voldria conèixer la vostra opinió sobre l'atenció rebuda durant la vostra visita en el servei d'urgències de l'hospital. Si us plau, cliqueu aquí per contestar unes preguntes:

[enllaç](#)

Moltes gràcies.

INTRODUCCIÓ WEB

Avís legal:

La informació que us demanem és per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzi aquesta informació està obligat per llei a garantir l'anonimat i el secret estadístic, i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

[Més informació](#)

Trieu la resposta que més d'acord estigui amb la vostra opinió.

Si us sembla, podem començar.

P 1. Era el primer cop que anàveu al servei d'urgències d'aquest hospital?

1. Sí
2. No
9. NS/NC

P 2. Com vau decidir anar a urgències?

1. Per iniciativa pròpia o de la meua família
2. M'ho van dir al CAP
3. M'hi va portar l'ambulància
4. M'hi van enviar des del servei d'urgències d'un altre hospital
5. Altres
9. NS/NC

PROGRAMADOR: Si la resposta de la P2 és 1: per iniciativa pròpia o de la seva família fer la P3.

Si la resposta a la P2 és 2,3,4,5,9: passar a la pregunta FILTRE P4.

P 3. Per què vau decidir anar a urgències?

1. Perquè al CAP no em podien atendre
2. Perquè a urgències de l'hospital atenen més aviat que al CAP
3. Perquè creia que només ho podien solucionar a urgències
4. Perquè urgències és més a la vora de casa meua que el CAP
5. Altres
9. NS/NC

P 4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Dolenta
8. No vaig ser a la sala d'espera
9. NS/NC

PROGRAMADOR: Si la resposta a P4 és 5, 4, 3, 2, 1 o 9 : feu la pregunta P 5.

Si la resposta a la P4 és 8 : Passeu a la pregunta P 8.

P 5 Mentre estàveu a la **sala d'espera**, us van **informar** o van informar els vostres acompanyants del **temps** que us hauríeu 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

P 6 Mentre estàveu a la **sala d'espera**, algun professional va venir a **interessar-se** per com us trobàveu?

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

P 7. Com valoreu el **temps** que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
9. NS/NC

P 8 Què opineu del **temps** que us va **dedicar** el metge o metgessa?

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

P 9 Quina disposició tenien els professionals que us atendien **per escoltar-vos i fer-se càrrec** del que us passava?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Dolenta
9. NS/NC

P 10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu **donar la vostra opinió**?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Dolenta
9. NS/NC

P 11 Com valoreu les **condicions del lloc** on vau estar mentre us atenien?

5. Perfectes
4. Molt bones
3. Bones
2. Regulars
1. Dolentes
9. NS/NC

P 12 Com valoreu **la comoditat de la llitera** on vau ser mentre us van atendre?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Dolenta
8. No vaig ser en una llitera
9. NS/NC

P 13. Com creieu que es va respectar la vostra **intimitat**?

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

P 14 Com valoreu el **tracte personal** que tenien les **infermeres i infermers**?

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

P 15 Com valoreu el **tracte personal** que tenien els **metges i metgesses**?

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

P16 Com valoreu el **tracte personal** que tenien els **zeladors i zeladores/portalliteres**?

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

P17 El metge o metgessa **us va donar la informació** de manera que poguéssiu **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

P 18. El metge o metgessa us va donar la **informació que necessitàveu** sobre la vostra malaltia o el motiu pel qual vau anar a urgències?

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

P 19 Us explicaven les coses **davant de tothom**?

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

P 20. Com valoreu **la informació** que us van donar sobre **les proves**: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.?

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

P 21 Us van demanar quina **informació volíeu** que donessin als vostres **familiars o** acompanyants sobre la vostra malaltia?

1. Sí
2. No
8. No tenia acompanyants
9. NS/NC

P 22. La **informació** que us donaven **els diferents professionals** sobre el vostre problema de salut o el motiu pel qual vau anar a urgències **era coherent**?

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

P 23 Vau 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

P 24. Us van explicar **per què havíeu d'ingressar**?

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No vaig estar ingressat/ingressada a una planta o sala d'hospital
9. NS/NC

P 25. Quan vau **marxar** d'urgències, vau **entendre** o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer?

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar explicacions
9. NS/NC

P 26 En aquests moments diríeu que us van **resoldre el motiu** pel qual havíeu anat a urgències?

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

Satisfacció general

P 101 I, ara, per acabar, valoreu de 0 a 10 el vostre grau de **satisfacció global** amb el servei d'urgències de l'hospital. (Si haguéssiu de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaríeu? 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 poguéssiu triar, **tornaríeu a anar** a aquest mateix servei d'urgències?

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

Qüestionari en castellà

CUESTIONARIO PARA URGENCIAS HOSPITALARIAS

SMS

Apreciada/Apreciado. El **Servei Català de la Salut** desearía conocer su opinión sobre la atención recibida durante su visita en el servicio de urgencias del hospital. Por favor, haga clic aquí para contestar unas preguntas:

[enlace](#)

Muchas gracias.

INTRODUCCIÓN WEB:

Aviso legal:

La información que le pedimos es para la elaboración de un estudio oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilice esta información está obligado por ley 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 ¿Era la primera vez que iba al servicio de urgencias de este hospital?

1. Sí
2. No
9. NS/NC

P 2. ¿Cómo decidió acudir a urgencias?

1. Por iniciativa propia o de mi familia
2. Me lo dijeron en el CAP
3. Me llevaron en ambulancia
4. Me enviaron desde el servicio de urgencias de otro hospital
5. Otros
9. NS/NC

PROGRAMADOR: Si la respuesta a la P2 es 1: Por iniciativa propia o de su familia hacer la pregunta P3

Si la respuesta a la P2 es 2, 3, 4, 5,9: pasar a la pregunta FILTRO P4.

P 3. ¿Por qué decidió ir a urgencias?

1. Porque en el CAP no podían atenderme
2. Porque en urgencias del hospital me atienden más pronto que en el CAP
3. Porque creía que solo lo podían solucionar en urgencias
4. Porque urgencias está más cerca de mi casa que el CAP
5. Otros
9. NS/NC

P 4 ¿Cómo valora la **comodidad de la sala de espera**?

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No estuve en la sala de espera
9. NS/NC

PROGRAMADOR: Si la respuesta a P4 es 5, 4, 3, 2, 1 o 9: hacer la pregunta P 5

Si la respuesta a P4 es 8: pasar a la pregunta 8

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

P 6 Mientras estaba en la **sala de espera**, ¿algún profesional vino a **interesarse por** cómo 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

P 7 ¿Cómo valora el **tiempo** que tuvo que esperar en la sala de espera hasta que le vio el médico o médica?

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
9. NS/NC

P 8 ¿Qué opina del tiempo que le **dedicó** el médico o médica?

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

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. Mala
9. NS/NC

P 10 ¿Qué le pareció la predisposición del médico o médica para que usted pudiese **dar su opinión**?

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

P 11 ¿Cómo valora las **condiciones del lugar** donde estuvo mientras le atendían?

- 5. Perfectas
- 4. Muy buenas
- 3. Buenas
- 2. Regulares
- 1. Malas
- 9. NS/NC

P 12 ¿Cómo valora la **comodidad de la camilla** donde estuvo mientras le atendían?

- 5. Perfecta
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 8. No tuve necesidad de estar en una camilla
- 9. NS/NC

P 13 ¿Cómo cree que se respetó su **intimidad**?

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

P 14 ¿Cómo valora el **trato personal** que tenían con usted las **enfermeras y enfermeros**?

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

P 15 ¿Cómo valora el **trato personal** que tenían con usted los médicos y médicas?

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

P 16 ¿Cómo valora el **trato personal** que tenían con usted los **celadores y celadoras / camilleros y camilleras**?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No tuve contacto con este personal
9. NS/NC

P 17 ¿El médico o médica **le dio 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

P 18 ¿El médico o médica le dio la **información que necesitaba** sobre su enfermedad o el motivo por el que acudió a urgencias?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
8. No me dio información
9. NS/NC

P 19 ¿Le explicaban las cosas **delante de todos**?

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

P 20 ¿Cómo valora **la información** que le dieron sobre **las pruebas**: radiografías, exploraciones, análisis clínicos, etc.?

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

P 21. ¿Le preguntaron qué **información quería** que diesen a sus **familiares o acompañantes** sobre su enfermedad?

1. Sí
2. No
8. No tenía acompañantes
9. NS/NC

P 22. ¿La **información** que le dieron los **diferentes profesionales** sobre su problema de salud o el motivo por el que acudió a urgencias **era coherente**?

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

P23 ¿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

P 24. ¿Le explicaron **por qué tenía que ingresar**?

5. Perfectamente
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me quedé ingresado/ingresada en una planta o sala del hospital
9. NS/NC

P 25. En el momento del alta, ¿entendieron usted o su familia todo lo que **tenía que hacer**?

5. Perfectamente
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me explicaron nada
9. NS/NC

P 26 ¿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

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, ¿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 servicio de urgencias?

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