



REO núm: 1054  
Data: 09/06/2023

# **Estudi de percepció, experiència i satisfacció i opinió dels usuaris del Servei Català de la Salut amb els serveis d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària durant l'any 2022**

## **Qüestionari**

# **PLAENSA 2022. 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**

2022

## ***Qüestionari català***

## SMS

**Benvolguda/Benvolgut.** El **Servei Català de la Salut** voldria conèixer la vostra opinió sobre l'atenció rebuda al vostre centre d'atenció primària. Si us plau, cliqueu aquí:

[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.

P1. Què opineu dels diversos **canals** que es posen a la vostra disposició per **rebre atenció** del CAP/centre d'atenció primària?

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

P2. Què opineu de la **facilitat** perquè us donin **visita** per al dia que us va bé?

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

P3. Tenint en compte l'hora de visita que us han donat, què us sembla la **puntualitat** perquè us atenguin?

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

P4. Valoreu el **soroll** que hi ha **habitualment** a la sala d'espera.

- 5. Gens
- 4. Poc
- 3. Normal
- 2. Força
- 1. Molt
- 8. No he anat al CAP
- 9. NS/NC

P5. Quina impressió teniu de la **neteja** del CAP/ Centre d'Atenció Primària?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Dolenta
- 8. No he anat al CAP
- 9. NS/NC

P6. Què opineu del **temps** que us dedica el metge o metgessa quan us atén?

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

P7. Quina **disposició** té el metge o metgessa per **escoltar-vos i fer-se càrrec** del que us preocupa de la vostra salut?

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

P8. Què us sembla la **predisposició** del metge o metgessa perquè pugueu **donar la vostra opinió**?

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

P9. El metge o metgessa us dona **la informació que necessiteu** sobre la vostra malaltia, el tractament que feu, etc.?

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

P10. El metge o metgessa **us dona la informació** de manera que pugueu **entendre-la**?

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

P11. 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

P12. Com valoreu el **tracte** (amabilitat) que té **el metge o metgessa**?

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

P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Dolenta
- 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.]**

P14. Com valoreu el **tracte** (amabilitat) que té l'infermer o infermera?

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

P15. Vau tenir la sensació d'estar en **bones mans**?

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

P16. La **informació** que us donen els **diferents professionals (de medicina i/o d'infermeria)** sobre el vostre 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



P17. Quan heu estat atès per l'especialista o a l'hospital, els vostres professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen **informació** del que us 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

P18. Com valoreu l'**atenció** que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària **fora de l'horari habitual**?

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

P19. Com valoreu el **tracte** (amabilitat) que té 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

P20. L'**atenció** que heu rebut al vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària, us ha permès mantenir i/o controlar el vostre estat de salut?

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

P101. I ara per acabar, valoreu de 0 a 10 **el vostre grau de satisfacció global** amb el vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària. (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**

P102. Si poguéssiu triar, **tornaríeu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?**

3. Sí

1. No

2. No n'estic segur/segura

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, clique aquí:

[enlace](#)

Muchas gracias.

## INTRODUCCIÓ WEB:

Aviso legal:

Las informaciones que le pedimos son para la elaboración de un estudio oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilice esta información está obligado 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 que esté más de acuerdo con su opinión.

Si le parece, podemos empezar.

P1. ¿Qué opina de los distintos **canales** que se han puesto a su disposición para **recibir atención** del CAP/ Centro de Atención Primaria?

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

P2. ¿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

P3. Teniendo en cuenta la hora de visita que le han dado, ¿qué le parece la **puntualidad** para que le atiendan?

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

P4. 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 en el CAP
- 9. NS/NC

P5. ¿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 en el CAP
- 9. NS/NC

P6. ¿Qué opina del **tiempo que le dedica** el médico o médica cuando le visita?

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

P7. ¿Qué **disposición** tiene el médico o médica para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?

- 5. Perfecta
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 9. NS/NC

P8. ¿Qué le parece la **predisposición** del médico o médica para que usted pueda dar **su opinión**?

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

P9. ¿El médico o médica 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

P10. ¿El médico o médica 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

P11. ¿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 médico o médica?

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

P13. ¿Qué disposición tiene **el enfermero o enfermera** para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?

- 5. Perfecta
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 8. No me ha atendido el personal de enfermería
- 9. NS/NC

**PREGUNTA FILTRE:**

**[SI RESPONEN: 8 (No me ha atendido el personal de enfermería), directament enllaçar amb P16.]**

P14. ¿Cómo valora el **trato (amabilidad)** que tiene con usted el enfermero o enfermera?

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

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

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



P16. ¿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

P17. ¿Cuándo ha sido atendido por un especialista o en el hospital, sus profesionales del CAP 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 un especialista ni del hospital
- 9. NS/NC

P18. ¿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

P19. ¿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

P20. La atención que ha recibido en el CAP / Centro de Atención Primaria en los últimos 12 meses, ¿considera que le ha permitido mantener y/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

P101. Y ahora para acabar, valore **su satisfacción global** con su CAP / Centro de Atención Primaria. (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**

P102. ¿Si pudiese escoger, **volvería a este** CAP?

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