



REO núm: 1055
Data: 09/06/2023

Estudi de percepció, experiència i satisfacció i opinió dels usuaris del Servei Català de la Salut amb els serveis de cirurgia major ambulatoria durant l'any 2022

Fitxa tècnica

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

**Qüestionari de cirurgia major ambulatoria
(CMA)
2022**

Qüestionari en català

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 de cirurgia major ambulatoria. 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.

P1. Com valoreu les **explicacions que us van donar** sobre el **funcionament** de la **cirurgia major ambulatoria (CMA)** (intervenció sense ingrés a l'hospital)?

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

P2. Com valoreu **la informació** que us van donar sobre **les proves que us van fer abans de l'operació?**

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

P3. Com valoreu **l'atenció** que va rebre durant aquestes **proves** preoperatòries?

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

P4. Com valoreu el **temps d'espera** des que **us van dir que us havien d'operar/ intervenir** amb cirurgia major ambulatoria **fins que ho van fer?**

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

P5. Com valoreu la **informació** que us van donar sobre **què havíeu de fer i portar** el dia de la intervenció (què fer amb medicació, higiene, roba, dejú, necessitat d'acompanyant, etc.)?

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

P6. Com valoreu la **comoditat** de l'espai on vau estar abans de la intervenció (sala, espai, box, etc.)?

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

P7. Tenint en compte l'hora d'intervenció que us havien donat, com valoreu la **puntualitat** per **entrar a quiròfan**?

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

P8. Què us va semblar la **informació** que us van donar sobre **com seria la intervenció**?

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

P9. Com valoreu el **tracte personal** (amabilitat) que tenien els **infermers i infermeres**?

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

P10. Com valoreu el **tracte personal** (amabilitat) que tenien **els metges i metgesses**?

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

P11. Com valoreu el **tracte personal** (amabilitat) del **personal del servei d'admissions**?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament

- 8. No hi vaig tenir contacte
- 9. NS/NC

P12. Vau tenir la sensació d'estar en **bones mans durant la intervenció**?

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

P13. Al llarg de la intervenció, **vau sentir/tenir dolor**?

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

P14. Un cop **finalitzada la intervenció**, com valoreu el **temps que vau haver d'estar en observació** abans de marxar a casa?

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

P15. Com considereu que va ser la **informació que us van donar sobre com havia anat la intervenció**?

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

P16. Com valoreu **la informació** que us van donar sobre tot el que hàviu de fer els dies després de la intervenció (medicació, cures, dieta, etc.)?

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

P17. Com valoreu el **seguiment telefònic** que es va realitzar per veure com us trobàveu **l'endemà de l'operació**?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No vaig rebre cap trucada
9. NS/NC

P18. Us van facilitar un **número de telèfon per posar-vos en contacte** amb l'hospital mentre estàveu a casa recuperant-vos per a **qualsevol dubte o incidència**?

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

P19. Si vau necessitar **trucar a l'hospital per a qualsevol dubte o incidència**, què us va semblar **el temps que vau haver d'esperar** perquè us atenguessin?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
8. No hi vaig haver de trucar
9. NS/NC

P20. Quan vau **trucar a l'hospital**, com valoreu **l'atenció que vau rebre**?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
8. No hi vaig haver de trucar
9. NS/NC

P21. Com valoreu **l'atenció rebuda en la primera visita de control** que us van realitzar després de la intervenció?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament

9. NS/NC

P22. Com valoreu el **seguiment** que us han **realitzat els professionals després de la intervenció**?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van fer cap seguiment
- 9. NS/NC

P23. Quin diríeu que ha estat el **grau de millora** que us ha suposat la **intervenció realitzada**?

- 5 Molt
- 4 Força
- 3 Normal
- 2 Poc
- 1 Cap / gairebé cap
- 9. NS/NC

SATISFACCIÓ GENERAL

P101. I, ara, per acabar, valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el procediment que us van fer. (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 anar al mateix hospital?

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

Qüestionari en castellà

SMS

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

[enlace](#)

Muchas gracias.

INTRODUCCIÓ 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.

P1. ¿Cómo valora las **explicaciones** que le dieron sobre el **funcionamiento de la cirugía mayor ambulatoria (CMA)** (intervención sin ingreso en el hospital)?

- 5. Perfectas
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regulares
- 1. Mal
- 8. No me dieron explicaciones
- 9. NS/NC

P2. ¿Cómo valora la **información** sobre las **pruebas que le realizaron antes de la operación?**

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información
- 9. NS/NC

P3. ¿Cómo valora la **atención** que recibió durante las **pruebas** preoperatorias?

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

P4. ¿Cómo valora el **tiempo de espera** desde que **le comunicaron que debían operarle/intervenirle** con cirugía mayor ambulatoria hasta que lo hicieron?

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

P5. ¿Cómo valora la **información** que le dieron sobre lo **que debía hacer y llevar** el día de la intervención (qué hacer con la medicación, higiene, ropa, abstinencia, necesidad de acompañamiento, etc.)?

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien

- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC

P6. ¿Cómo valora la **comodidad** del espacio donde estuvo antes de la intervención (sala, espacio, box, etc.)?

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

P7. Teniendo en cuenta la hora de la intervención que le dieron, ¿cómo valora la **puntualidad** para **entrar a quirófano**?

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

P8. ¿Qué le parece la **información** que le dieron sobre **cómo sería la intervención**?

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información
- 9. NS/NC

P9. ¿Cómo valora el **trato personal** (amabilidad) que tuvieron los **enfermeros y enfermeras** con usted?

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

P10. ¿Cómo valora el **trato personal** (amabilidad) que tuvieron con usted los **médicos y médicas**?

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

P11. ¿Cómo valora el **trato personal** (amabilidad) del **personal del servicio de admisiones**?

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

P12. ¿Tuvo siempre la sensación de estar en **buenas manos durante la intervención**?

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

P13. ¿A lo largo de la intervención, **sintió/tuvo dolores**?

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

P14. Una vez **finalizada la intervención**, ¿cómo valora el **tiempo que tuvo que estar en observación** antes de irse a casa?

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

P15. ¿Cómo considera que fue la **información que le dieron sobre cómo había ido la intervención**?

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

P16. ¿Cómo valora la **información** que le dieron sobre todo lo que debía hacer los días posteriores a la operación (medicación, curas, dieta, etc.)?

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

P17. ¿Cómo valora el **seguimiento telefónico** que se realizó para saber cómo se encontraba **el día siguiente de la intervención**?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No recibí ninguna llamada
- 9. NS/NC

P18. ¿Le facilitaron un número de teléfono para contactar con el hospital para resolver cualquier duda o incidencia?

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

P19. Si necesitó llamar al hospital para cualquier duda o incidencia, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo que esperarse para que le atendieran?

- 5. Muy corto
- 4. Corto
- 3. Normal
- 2. Largo
- 1. Muy largo
- 8. No tuve que llamar
- 9. NS/NC

P20. Cuando llamó al hospital, ¿cómo valora la atención que recibió?

- 5. Perfecta
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 8. No tuve que llamar
- 9. NS/NC

P21. ¿Cómo valora la atención recibida en la primera visita de control que le realizaron después de la intervención?

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

P22. ¿Cómo valora el **seguimiento** que le han **realizado los profesionales después de la intervención**?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me hicieron ningún seguimiento
- 9. NS/NC

P23. ¿Cuál diría que ha sido el **grado de mejora** que le ha supuesto la **intervención realizada**?

- 5. Mucho
- 4. Bastante
- 3. Normal
- 2. Poco
- 1. Ninguno / casi ninguno
- 9. NS/NC

SATISFACCIÓN GENERAL

P101. Y, ahora, para acabar, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con el procedimiento que le hicieron. (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 ir al mismo hospital?

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