

Unitat Atenció Usuari  
VEC-IM-028

SERVEI \_\_\_\_\_ SEXE \_\_\_\_\_ EDAT \_\_\_\_\_

Qui respon: pacient: \_\_\_\_\_ familiar: \_\_\_\_\_

**1. El tracte rebut pel personal va ser :**

	Molt Bo	bo	correcte	dolent	Molt Dolent	NS/NC
Personal Tràmits/Administratiu						
Personal Infermeria						
Personal Mèdic						

**2. Les explicacions que li va donar van ser prou entenedores ?**

	SI	NO	NS/NC
Personal Tràmits/Administratiu			
Personal Infermeria			
Personal Mèdic			

**3. Va ser respectada la seva intimitat ?**

	SI	NO	NS/NC

**4. Com valoraria el temps que va passar entre la sol·licitud de la visita i la data en que li van donar la programació ?**

Molt llarg	Llarg	Correcte	Curt	Molt Curt	NS/NC

**5. Com valoraria el temps que va passar entre la data en que li van donar la programació i el dia de la visita ?**

Molt llarg	Llarg	Correcte	Curt	Molt Curt	NS/NC

**6. El dia de la visita el/la van visitar :**

Abans de l'hora prevista	La mateixa hora programada	Una mica més tard	Molt més tard	NS/NC

**7. Li havien canviat la data de la visita o prova ?**

Si	No	NS/NC

**7.1 El/la van avisar amb temps suficient?**

Si	No	NS/NC

Unitat Atenció Usuari  
VEC-IM-028

**8. Com valoraria la realització dels tràmits a les Consultes Externes:**

Molt Fàcils	Fàcils	Normals	Difícils	Molt Difícils	NS/NC

**9. Si s'ha realitzat proves, l'han informat de la preparació?**

Si	No	NS/NC

**10. Com valora els aspectes següents :**

	Molt Correcte	Correcte	Deficient	Molt Deficient	NS/NC
Temperatura					
Soroll					
Neteja					
Mobiliari					

**11. S'ha orientat bé amb la senyalització de les Consultes Externes?**

Si	No	NS/NC

**12. En alguna ocasió ha necessitat contactar per telèfon amb les Consultes Externes ?**

Si	No	NS/NC

**12.1 En cas afirmatiu, hi va contactar fàcilment ?**

Si	No	NS/NC

**13. Si necessitava atencions en el moment de l'alta (rehabilitació, cures, visites, oxigen, etc.), se li van facilitar des del propi hospital?**

No vaig necessitar	Sí	No	NS/NC

**14. Durant la seva assistència es va sentir discriminat per alguna raó?**

Si	No

Unitat Atenció Usuari  
VEC-IM-028

**Si la resposta ha estat afirmativa:**

**14.1 Per quina raó?**

Sexe	
Raça	
Religió	
Altres: especificar	

**15. Ha fet alguna reclamació o suggeriment?**

Si	No

**Si la resposta ha estat afirmativa:**

**15.1 Com valora els tràmits realitzats?**

Molt Fàcils	Fàcils	Normals	Difícils	Molt Difícils	NS/NC

**16. Coneix vostè: ?**

	SI	NO	NS/NC
la Carta de Drets i Deures dels Ciutadà en relació amb la salut i l'atenció sanitària			
la possibilitat d'expressar les voluntats anticipades			

**Si la resposta ha estat afirmativa:**

**16.1 Ha expressat en aquest Hospital les seves voluntats anticipades?**

Si	No

**17. En cas de necessitar-ho, tornaria a visitar-se en aquestes Consultes ?**

Si	No	NS/NC

Unitat Atenció Usuari  
VEC-IM-028

**18. Recomanaria les Consultes Externes a un familiar o amic ?**

Si	No	NS/NC

**19. Quina valoració global faria de les Consultes Externes ?**

1- 2- 3- 4- 5- 6- 7- 8- 9- 10

**20. Finalment, vol fer algun suggeriment que ajudi a millorar les Consultes Externes?**

.....

.....

.....

.....

.....