

## **Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut**

### **Atención hospitalaria urgente**

**P1.** ¿Era la primera vez que iba al servicio de urgencias del hospital?

**P2.** Antes de empezar querría saber por qué decidió acudir a urgencias.

**P3.** ¿Por qué? (Escoja solo una de las opciones)

FILTRO P4: ¿tuvo que estar en la sala de espera?

**P4.** ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera? (Sillas, ruido, cantidad de gente, etc.)

**P5.** Mientras estaba en la sala de espera, ¿le informaron a usted o a sus acompañantes del tiempo que tendría que esperar?

**P6.** Mientras estaba en la sala de espera, ¿algún profesional vino a vigilar como se encontraba?

**P7.** ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar en la sala de espera, hasta que le vio el médico? (el médico le visito)

**P8.** ¿Qué opina del tiempo que le dedicó el médico?

**P9.** ¿Qué disposición tenían los profesionales que le atendieron para escucharle y comprender aquello que a usted le preocupaba de su salud?

**P10.** ¿I la predisposición del médico para que usted pudiese dar su opinión? (pudiese dar su parecer)

**P11.** Si tenía dolor, ¿cree que le ayudaron a controlar o mejorar el dolor?

**P12.** ¿Cómo valora las condiciones del lugar donde estuvo mientras le atendían? (Me refiero a la tranquilidad, los gritos, estar junto a otros enfermos sin separaciones, ver a otros enfermos que están peor, etc.)

**P13.** Y ¿cómo valora la comodidad de “ la camilla” (o cama) donde estuvo mientras lo atendían?

**P14.** Si fue acompañado/a, ¿alguno de sus acompañantes pudo estar con usted?

**P15.** ¿Cómo cree que se respetó su intimidad? (Por ejemplo cuando le curaban o le hacían alguna exploración).

¿Cómo valora el trato personal (amabilidad) que tenían con usted?

**P16.** ¿Las enfermeras?

**P17.** ¿Los médicos?

**P18.** ¿Los celadores/camilleros?

**P19.** ¿Los médicos le dieron la información de manera que pudiese entenderla?

**P20.** ¿Los médicos le dieron la información que necesitaba sobre su enfermedad, o el motivo por el que acudió a urgencias, etc.?

**P21.** ¿Le explicaban las cosas delante de todos? (Todo el mundo)

**P22.** ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las pruebas (radiografías, exploraciones, análisis)? Por ejemplo, si le explicaron por qué se las hacían, cuando se las harían, etc.)

**P23.** ¿Le preguntaron qué información quería que diesen a sus familiares o acompañantes sobre su enfermedad?

**P24.** ¿La información que le dieron los diferentes profesionales (médicos, enfermeras) sobre su problema de salud o el motivo por el cual acudió a urgencias, era coherente? (era coincidente entre ella)

**P25.** ¿Tuvo la sensación de estar en buenas manos?

**P26.** ¿Cómo percibió (que le pareció), la organización del servicio de urgencias?

FILTRE: ¿se quedó ingresado/a en una planta o sala del hospital, fuera de urgencias?

**P27.** ¿Le explicaron por qué tenía que ingresar?

**P28.** ¿Cuándo le dieron el alta de urgencias, le dijeron que tenía que ir a otro servicio (lo derivaron a)?

**P29.** En el momento del alta ¿Entendieron usted o su familia todo lo que tenía que hacer? (Donde tenía que ir, cuando o como tomar los medicamentos, etc.)

**P30.** ¿Cómo valora el tiempo total que estuvo en urgencias desde que llegó hasta que le

dieron el alta?

**P31.** Y para finalizar, ¿en estos momentos diría que le resolvieron el motivo por el que había acudido a urgencias?

**P101.** 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, que nota le pondría? Teniendo en cuenta que 0 quiere decir nada satisfecho y 10 muy satisfecho/a).

**P102.** ¿Si pudiese escoger, volvería a este servicio de urgencias?