

Cuestionario en castellano (2022)

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

Atención urgente en los hospitales de agudos

P 1 ¿Era la primera vez que iba al servicio de urgencias de este hospital?

P 2. ¿Cómo decidió acudir a urgencias?

[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?

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

[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?

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

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

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

P 9 ¿Qué disposición tenían los profesionales que le atendieron para **escucharle y comprender** aquello que a usted le preocupaba de su salud?

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

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

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

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

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

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

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

P 17 ¿El médico o médica **le dio la información** de manera que pudiese entenderla?

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

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

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

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

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**?

P23 ¿Tuvo la sensación de estar en **buenas manos**?

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

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

P 26 ¿En estos momentos diría que le **resolvieron el motivo** por el que había acudido a urgencias?

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.)

P 102 ¿Si pudiese escoger, **volvería** a este servicio de urgencias?