

## **Plan de encuestas de percepción, experiencia y satisfacción de personas usuarias del Servicio Catalán de la Salud**

### **Atención hospitalaria con internamiento de agudos**

#### **Cuestionario en castellano (2024)**

- P1. ¿Ingresó por urgencias o tenía el día de ingreso programado con antelación (estaba en lista de espera)?
- P2. ¿Cómo valora el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso?
- P3. Una vez en la habitación, ¿qué le parecieron las explicaciones sobre el funcionamiento del hospital (por ejemplo, ¿cómo llamar al personal de enfermería, los horarios, etc.)?
- P4. Valore en general la comodidad de la habitación (por ejemplo: la cama, el armario, el sofá, el espacio para moverse, etc.).
- P5. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar y dormir por las noches (ruidos, luces, cambios de turno, que lo despertaran para darle la medicación, etc.)?
- P6. ¿Tuvo problemas o inconvenientes por el hecho de compartir habitación con otro paciente?
- P7. A veces los problemas de salud hacen que no se pueda comer de todo y se tiene que hacer algún tipo de dieta. Teniendo en cuenta esto, ¿qué le pareció la comida del hospital?
- P8. ¿Cómo valora el trato personal (amabilidad) que tenían con usted las enfermeras y enfermeros?
- P9. ¿Cómo valora el trato personal (amabilidad) que tenían con usted los médicos y médicas?
- P10. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre su problema de salud, su enfermedad?
- P11. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las pruebas (radiografías, exploraciones, análisis)?
- P12. ¿Le pidieron el consentimiento informado (el permiso, la firma, etc.) antes de hacerle las pruebas?
- P13. ¿Lo operaron mientras estuvo en el hospital?
- [PROGRAMADOR: Si la respuesta a P13 es 2, <<No>>: pase a P16. Si la respuesta a P13 es 1, <<Sí>>: pase a P14.]

P14. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre la operación que le hicieron (por ejemplo, si le explicaron el por qué se la hacían, cuando se la harían, etc.)?

P15. ¿Le pidieron el consentimiento informado (el permiso, la firma, etc.) antes de hacerle la operación?

P16. ¿Qué disposición tenían los profesionales que le atendían para escuchar y comprender aquello que a usted le preocupaba de su salud?

P17. ¿Qué le pareció la predisposición del médico o médica para que usted pudiera dar su opinión?

P18. ¿Tuvo la sensación de estar en buenas manos?

P19. ¿La información que le dieron los diferentes profesionales (de medicina y de enfermería) sobre su problema de salud era coherente (era coincidente entre ella)?

P20. Teniendo en cuenta las circunstancias que supone estar ingresado en un hospital, ¿cómo valora el respeto a su intimidad (por ejemplo: cuando lo lavaban o curaban)?

P21. Cuando tuvo dolor, ¿cree que le ayudaron a controlar o mejorar el dolor?

P22. Cuando se marchó del hospital, ¿entendió (usted o su familia) todo lo que tenía que hacer (dónde tenía que ir, ¿cuándo o cómo tenía que tomar-se los medicamentos, etc.)?

## Satisfacción global

P101. Y ahora, para acabar, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con el 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.)

P102. Si pudiera escoger, ¿volvería a este hospital?