

Plan de encuestas de percepción, experiencia y satisfacción de los usuarios y usuarias del Servicio Catalán de la Salud

Terapias respiratorias

Cuestionario en castellano (2024)

1. ¿Entendió por qué debía llevar la máquina?
2. ¿Comprendió las explicaciones que le dio su médico sobre el funcionamiento del servicio? (Es decir, qué tenía que hacer para tener la máquina en casa, etc.)
3. Valore el tiempo que transcurrió desde que le dijeron que necesitaba la máquina hasta que la llevaron a su casa.
4. ¿El técnico de la empresa conocía su pauta de tratamiento? (Es decir, si sabía ajustar la máquina.)
5. Valore las instrucciones que le dieron sobre el funcionamiento de la máquina.
6. ¿Considera que la máquina que utiliza «está en condiciones»? (Es decir, está en buen estado, dispone de tubos, gafas, filtros, etc.)
7. ¿Considera que dispone de suficiente material de recambio? (Tubos, gafas, filtros, bombonas, etc.)
8. Si tiene que contactar con la empresa, ¿sabe dónde encontrar el teléfono de contacto?
9. Cuando ha tenido algún problema relacionado con la máquina, ¿qué le ha parecido el tiempo que han tardado en solventarlo?
10. Valore el trato (amabilidad) del personal de la empresa cuando le llaman por teléfono.
11. Valore el trato (amabilidad) del personal de la empresa cuando le visitan los técnicos en su casa.
12. En relación con el servicio que recibe, ¿tiene la sensación de estar en buenas manos?

SATISFACCIÓN GENERAL

101. Para terminar, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con el servicio recibido. (Si tuviera que ponerle una nota del 0 al 10, ¿qué nota le pondría? Debe tener en cuenta que 0 significa nada satisfecho y 10, muy satisfecho.)
102. Si pudiera escoger, ¿volvería a utilizar esta empresa/casa comercial a domicilio?