

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

### Atención urgente en los hospitales de agudos

#### Cuestionario en castellano (2025)

P1. ¿Era la primera vez que acudía al servicio de urgencias de este hospital?

P2. ¿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 o 9**: pasar a la pregunta **FILTRO P4**.]

P3. ¿Por qué decidió ir a urgencias?

P4. ¿Cómo valora la **comodidad de la sala de espera**?

[PROGRAMADOR: Si la respuesta a la P4 es **5, 4, 3, 2, 1 o 9**: **hacer la pregunta P5**. Si la respuesta a la P4 es **8**: **pasar a la pregunta P8**.]

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

P6. Mientras estaba en la **sala de espera**, ¿algún profesional vino a **interesarse** por cómo se encontraba?

P7. ¿Cómo valora el **tiempo** que tuvo que esperar en la sala de espera hasta que le vio el médico/a?

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

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

P10. ¿Qué le pareció la predisposición del médico/a para que usted pudiese **dar su opinión**?

P11. ¿Cómo valora las **condiciones del lugar** donde estuvo mientras le atendían?

P12. ¿Cómo valora la **comodidad de la camilla** donde estuvo mientras le atendían?

P13. ¿Cómo cree que se respetó su **intimidad**?

P14. ¿Cómo valora el **trato personal** que mostraron hacia usted los **enfermeros/as**?

P15. ¿Cómo valora el **trato personal** que mostraron hacia usted los médicos/as?

P16. ¿Cómo valora el **trato personal** que mostraron hacia usted los **celadores/as y camilleros/as**?

P17. ¿El médico/a **le dio la información** de manera que pudiese entenderla?

P18. ¿El médico/a le dio la **información que necesitaba** sobre su enfermedad o el motivo por el que acudió a urgencias?

P19. ¿Le explicaron las cosas **delante de todos**?

P20. ¿Cómo valora **la información** que le dieron sobre **las pruebas**: radiografías, exploraciones, análisis clínicos, etc.?

P21. ¿Le preguntaron qué **información quería** que diesen a sus **familiares o acompañantes** sobre su enfermedad?

P22. ¿La **información** que le dieron los **diferentes profesionales** sobre su problema de salud o el motivo por el que acudió a urgencias **era coherente (coincidía)**?

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

P24. ¿Le explicaron **por qué tenía que ingresar**?

P25. En el momento del alta, ¿entendieron usted o su familia todo lo que **tenían que hacer**?

P26. En estos momentos, ¿diría que **resolvieron el motivo** por el que había acudido a urgencias?

### Satisfacción global

P101. Y, finalmente, valore su grado de **satisfacción global** con el servicio de urgencias del hospital. Si tuviese que ponerle una nota del 0 al 10, ¿qué nota le pondría (teniendo en cuenta que 0 quiere decir nada satisfecho/a y 10 muy satisfecho/a)?

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