

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?