

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

Atenció ambulatoria especialitzada

P1. Era el primer cop que anava a aquest especialista?

P2. A quin centre ha anat?

P3. Com valora el **temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de la visita?**

Un cop va arribar al centre, parlem de la sala d'espera

P4. Com valora el **temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre**, fins que va entrar a la consulta? (*fins que el metge el/la va visitar*)

P5. Com valora la **comoditat de la sala d'espera?** (Cadires, soroll, sistema d'avis, etc.)

P6. Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"

P7. Com valora la **neteja** del centre? (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc.)

Ara parlem de l'atenció que va rebre quan el van visitar

P8. L'especialista l'escolta amb prou **atenció i interès?**

P9. Creu que l'especialista és capaç de **posar-se en el seu lloc i comprendre** què li passa?

P10. Com creu que **es va respectar la seva intimitat?** (*Per exemple: quan explicava el seu problema o li feien les exploracions?*).

P11. Com valora el **temps que li va dedicar** l'especialista?

Ara parlem de la informació que li van donar

P12. Com **s'entenen les explicacions** que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?

Filtre. Li van haver de fer alguna **prova complementària?** (*com per exemple radiografies, analítiques, electrocardiogrames, endoscòpies, etc.*) [Si la resposta és **SI**: fer la pregunta **P13**] [Si la resposta és **NO**: passeu a pregunta **P14**]

P13. Li van donar **informació sobre les proves que li havien de fer**, de manera que vostè pogués entendre-ho? (Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.)

Ara parlem dels professionals que el van atendre

Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè?

P14. **Les infermeres?**

P15. **El metge?**

P16. **Els administratius?**

P17. Creu que **hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?** (*és a dir, si la informació de què disposa el metge de primària del seu cas li arriba a l'especialista*)

Quan va finalitzar la visita

P18. **Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?** (*on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...*)

P19. Com valora el **seguiment i control** que es realitza del seu problema de salut?

Satisfacció general

P101. I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu **grau de satisfacció global** amb la assistència rebuda. (*Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria? Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet*).

P102. Si pogués triar, **tornaria a anar a aquest mateix especialista?**

P105. Com diria vostè que és **la seva salut** en general?

P106. Quins **estudis** ha fet?