

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

### Atención ambulatoria especializada

P1. ¿Era la primera vez que iba a este especialista.....?

P2. ¿A qué centro ha ido?

P3. ¿Cómo valora el **tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que visitarse** con el especialista hasta el día de la visita?

### Una vez llegó al centro, hablemos de la sala de espera

P4. ¿Cómo valora el **tiempo que tuvo que esperar** en la sala de espera, hasta que entró en la consulta? (*hasta que el médico le/la visitó*)

P5. ¿Cómo valora la **comodidad de la sala de espera**? (*Sillas, ruido, megafonía, etc.*)

P6. ¿Considera que la **cantidad de personas** en la sala de espera era "excesiva"?

P7. ¿Cómo valora la **limpieza** del centro? (*sala de espera, pasillos, lavabos, etc.*)

### Por lo que respecta a las atenciones que recibió cuando le visitaron

P8. ¿El especialista lo escucha con suficiente **atención e interés**?

P9. ¿Cree que el especialista es capaz de **ponerse en su lugar y comprender** lo que le pasa?

P10. ¿Cómo cree que **se respetó su intimidad**? (*Por ejemplo: ¿cuándo le explicaba su problema o le hacían las exploraciones?*)

P11. ¿Cómo valora el **tiempo que le dedicó** el especialista?

### Ahora hablemos de la información que le dieron

P12. ¿Cómo **se entendían las explicaciones** que le dieron sobre su enfermedad y su tratamiento?

**Filtro.** ¿Le tuvieron que hacer alguna prueba complementaria? (*como por ejemplo radiografías, analíticas, electrocardiogramas, endoscopias, etc.*). [Si la respuesta es SI: ir a la pregunta número 13][Si la respuesta es NO: ir a la pregunta número 14]

P13. ¿Le dieron **información** sobre las pruebas que le tenían que hacer de forma que usted pudo entenderlo? (*Por ejemplo, si le explicaron por qué se las hacían, cuando se las harían, etc.*)

### Hablemos de los profesionales que le atendieron

¿Cómo valora el **trato personal** (*amabilidad*) que tuvieron con usted?

P14. ¿Las enfermeras?

P15. ¿El médico?

P16. ¿Los administrativos?

P17. ¿Cree que hay coordinación entre el médico de primaria y el especialista? (*es decir, si la información de la que dispone el médico de primaria sobre su caso, le llega al especialista*)

### Cuando finalizó la visita

P18. ¿Entendió todo lo que el especialista le dijo que tenía que hacer? (*por ejemplo, ¿dónde tenía que ir, cuando o cómo tenía que tomar los medicamentos?*)

P19. ¿Cómo valora el seguimiento y control que se realiza de su problema de salud?

### SATISFACCIÓN GENERAL

P101. Y ahora para terminar: valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con la asistencia recibida. (*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 pudiese elegir, ¿**iría de nuevo a este mismo especialista**?

P105. ¿Cómo diría usted que es **su salud** en general?

P106. ¿Qué **estudios** ha realizado?