

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

Atención hospitalaria con internamiento de agudos

Filtro. ¿Ingresó por urgencias o tenía el día de ingreso programado con antelación) (*estaba en la lista de espera*)? [Si la respuesta es **1 “por urgencias”**: pasar a la pregunta **P2**. Si la respuesta es **2. “programado o lista de espera”**, hacer la pregunta **P 1.**]

P1. ¿Cómo valora el tiempo que estuvo en **lista de espera** hasta su ingreso?

Hablemos de cuando le llevaron por primera vez a la planta donde estuvo ingresado

P2. Una vez en la habitación, ¿qué le parecieron las explicaciones sobre el **funcionamiento del hospital**? (*Por ejemplo, cómo llamar a la enfermera, los horarios, etc.*)

P3. Valore en general la **comodidad** de la habitación. (*Por ejemplo: la cama, el armario, el sofá, el espacio para moverse, etc.*)

P4. ¿Qué le pareció la **tranquilidad** que había para **descansar** y dormir por las noches (*ruidos, luces, cambios de turno, que lo despertaran para darle la medicación, etc.*)

P5. ¿Tuvo problemas o inconvenientes por el hecho de **compartir habitación** con otro paciente?

P6. A veces los problemas de salud hacen que no se pueda comer de todo y se tiene que hacer algún tipo de dieta, teniendo en cuenta esto, ¿qué le pareció la **comida** del hospital?

Hablemos de los profesionales que le atendían

P7. ¿Cómo valora el **trato personal**, amabilidad, que tenían con usted las **enfermeras**?

P8. ¿Cómo valora el **trato personal**, amabilidad, que tenían con usted los **médicos**?

Ahora hablemos de la información que le dieron

P9. ¿Qué le pareció **las explicaciones** que le dieron sobre **su problema de salud, su enfermedad**?

P10. ¿Cómo valora **la información** que le dieron sobre **las pruebas** (*radiografías, exploraciones, análisis*)? (*Por ejemplo, si le explicaron por qué se lo hacían, cuando se lo harían, etc.*)

P11. ¿Le **pidieron el consentimiento informado** (*el permiso, la firma.....*), antes de hacerle las pruebas?

Filtro. ¿**Lo operaron mientras estuvo en el hospital**? [Si la respuesta es **NO**: pasar a la **P 14**. Si la respuesta es **SÍ**: pasar a **P12**]

P12. ¿Cómo valora la **información** que le dieron sobre la **operación que le hicieron**? (Por ejemplo, si le explicaron el por qué se lo hacían, cuando se lo harían, etc.)

P13. ¿Le **pidieron el consentimiento informado** (el permiso, la firma.....), antes de hacerle la operación?

P14. ¿Qué disposición tenían los profesionales que le atendían para **escuchar y comprender** aquello que a usted le preocupaba de su salud?

P15. ¿Qué le pareció la predisposición del médico para que usted pudiera **dar su opinión**?

P16. ¿Tuvo la sensación de estar en **buenas manos**?

P17. ¿La **información** que le dieron los **diferentes profesionales** * sobre su problema de salud, era coherente? (era coincidente entre ella) (* Médicos, enfermeras)

P18. Teniendo en cuenta las circunstancias que supone estar ingresado en un hospital, ¿cómo valora el respeto a su **intimidad**? (Por ejemplo: cuando lo lavaban o curaban.)

P19 ¿Cuándo tuvo **dolor**, cree que le ayudaron a controlar o mejorar el dolor?

Antes de dejar el hospital

P 20 ¿Cuándo **se marchó** del hospital, **entendió** (usted o su familia) todo lo que tenía que hacer? (Dónde tenía que ir, cuando o como tenía que tomar-se los medicamentos...)

Satisfacción general

P101. Y ahora para acabar, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con el hospital. (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 escoger, ¿**volvería a este hospital**?

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

P106 ¿Qué **estudios** ha realizado?