

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

### Atenció primària: medicina familiar i infermeria comunitària

P1. Què opina dels diversos **canals** que es posen a la seva disposició per a **rebre atenció** del CAP/Centre d'Atenció Primària?

P2. Què opina de la **facilitat** perquè li donin **visita** pel dia que a vostè li va bé?

P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat** perquè l'atenguin?

P4. Valori el **soroll** que hi ha **habitualment** a la sala d'espera.

P5. Quina impressió té de la **neteja** del CAP/Centre d'Atenció Primària?

P6. Què opina del **temps** que li dedica el/la metge/essa quan l'atén?

P7. Quina **disposició** té el/la metge/essa per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?

P8. Què li sembla la **predisposició** del/la metge/essa perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?

P9. El/la metge/essa li dóna **la informació que necessita** sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?

P10. El/la metge/essa li **dóna la informació** de manera que pugui **entendre-la**?

P11. Té la sensació d'estar en **bones mans**?

P12. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè **el/la metge/essa**?

P13. Quina disposició té l'/la infermer/a per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa

**Pregunta filtre:** [SI RESPONEN: 8 (No he estat atès per infermeria) directament enllaçar amb P16.

P14. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè l'/la infermer/a?

P15. Té la sensació d'estar en **bones mans**?

P16. La **informació** que li donen els **diferents professionals (personal mèdic i/o d'infermeria)** sobre el seu problema de salut **és coherent, és a dir, és coincident entre ella?**

P17. Quan ha estat atès per l'/la especialista o l'hospital, els seus professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen **informació** del que li han fet?

P18. Com valora l'**atenció** que rep del seu CAP/Centre d'Atenció Primària **fora de l'horari habitual**?

P19. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè el **personal administratiu**?

P20. **L'atenció** que ha rebut en el seu CAP/ Centre d'Atenció Primària, li ha permès mantenir i/o controlar el seu estat de salut?

P21. Com valora l'**atenció** que rep del seu CAP/Centre d'Atenció Primària **quan l'han atès presencialment?**

P22. Com valora l'**atenció** que rep del seu CAP/Centre d'Atenció Primària **quan l'han atès per telèfon?**

P23. Com valora l'**atenció** que rep del seu CAP/Centre d'Atenció Primària **quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?**

P101. I ara per acabar, valori de 0 a 10 **el seu grau de satisfacció global** amb el seu CAP / ambulatori. *(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, **continuaría venint en** aquest CAP/Centre d'Atenció Primària?