

2.2. Preguntas de los cuestionarios

Cuestionario línea de servicio de atención primaria

- P 1 ¿Cuando **llama por teléfono** al CAP / ambulatorio, qué le parece el tiempo que tardan en coger la llamada?
- P 2 ¿Qué opina de la **facilidad** par que le den **visita** para el día que a usted le va bien?
- P 3 Teniendo en cuenta la hora de visita que le han dado, ¿Qué le parece la **puntualidad** para entrar a la consulta?
- P 4 Valore el **ruido** que hay **habitualmente** en la sala de espera.
- P 5 ¿Qué impresión tiene de la limpieza del CAP / ambulatorio?
- P 6 Cuando tiene que ir al especialista, los **trámites** o volantes que hay que hacer ¿son fáciles? (por ejemplo para ir al dermatólogo o al médico del corazón, etc.)
- P 7 ¿Qué opina del **tiempo que le dedica** el médico cuando le visita?
- P 8 ¿El médico le da **información** sobre **su caso**? (su enfermedad, el tratamiento que hace, etc).
- P 9 ¿Cómo **se entienden las explicaciones** que le da el médico sobre su caso?
- P 10 ¿Querría que le diese **más información** sobre su enfermedad o tratamiento?
- P 11 Cuando ha ido a **otros médicos** (el especialista, urgencias del hospital o ha estado ingresado?, ¿su médico está informado de lo que le han hecho?
- P 12 ¿Qué **disposición** tiene el medico para **escucharle y comprender** lo que le preocupa de su salud?
- P 13 ¿Qué le parece la **predisposición** del me´dico para que usted pueda dar su **opinión**?
- P 14 ¿Tiene la sensación de estar en **buenas manos**?
- P 15 Cuando tiene **dolor** ¿Cree que el médico le ayuda a controlar o mejorar el **dolor**?
- P 16 Valore la atención que recibe si va a su CAP/ambulatorio con un **problema urgente**.
- P 17 ¿Qué le parece el horario del CAP / ambulatorio para atender las **urgencias**?
- P 18 ¿Cómo valora el **trato personal** que tiene con usted (amabilidad) **la enfermera**?
- P 19 ¿Cómo valora el **trato personal** que tiene con usted (amabilidad) **el médico**?
- P 20 Y los **administrativos**, ¿Tienen un **trato personal** amable con usted?
- P 21 Los diferentes profesionales (médicos y enfermera) ¿Le han dado **información contradictoria**? (uno le dice una cosa y otro una cosa distinta).
- P 22 Teniendo en cuenta la hora de visita que le han dado, ¿Qué le parece la **puntualidad** para entrar en la consulta de enfermería?
- P 23 ¿Y la **frecuencia** con al que le hacen ir a la consulta de enfermería?
- P 24 ¿Qué **disposición** tiene la enfermera para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?
- P 101 Y ahora, para acabar, valore su satisfacción global con su CAP / ambulatorio (si tuviese que poner una nota del 0 a 10 ¿Qué nota le pondría? Teniendo en cuenta que 0 quiere decir 'nada satisfecho' y 10 quiere decir 'muy satisfecho').
- P 102 Si pudiese escoger, ¿volvería a este CAP / ambulatorio?

Cuestionario línea de servicio de atención hospitalaria

- P 1 Una vez en la habitación ¿Qué le parecieron las explicaciones sobre el **funcionamiento del hospital**? Por ejemplo, cómo llamar q al enfermera, los horarios, etc..
- P 2 Valore en general la **comodidad** de la habitación. Por ejemplo: la cama, el armario, el sofá, el espacio para moverse.
- P 3 ¿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).
- P 4 ¿Tuvo problemas o inconvenientes por el hecho de **compartir habitación** con otro paciente?
- P 5 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?
- P 6 ¿Cómo valora el **trato personal** (amabilidad) que tenían con usted las enfermeras?
- P 7 ¿Cómo valora el **trato personal** (amabilidad) que tenía con usted el médico?
- P 8 ¿Qué opina del **tiempo que le dedicaba** el médico?
- P 9 ¿Cómo valora la **información** que le dieron sobre **su operación**?
- P 10 ¿Cómo valora la **información** que le dieron sobre **su enfermedad**?
- P 11 ¿Le dieron información sobre las **pruebas**? Por ejemplo, si le explicaron por qué se las hacían, cuando se lo harían, etc.
- P 12 En general ¿Cómo se **entendían las explicaciones** que le daban?
- P 13 ¿Hubiese querido **más información** sobre su enfermedad, la operación o las pruebas?
- P 14 ¿Qué le pareció la predisposición del médico para que usted pudiera **dar su opinión**?
- P 15 Los diferentes profesionales (médicos, enfermera), ¿Le daban **información contradictoria**? (uno de le decía una cosa y otro una cosa distinta).
- P 16 Cuando tuvo **dolor** ¿Cree que le ayudaron a controlar o mejorar el **dolor**?
- P 17 ¿Tuvo la sensación de estar en **buenas manos**?
- P 18 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.
- P 19 ¿Qué disposición tenían los profesionales que le atendían para **escuchar y comprender** aquello que a usted le preocupaba de su salud?
- P 20 Los médicos o las enfermeras ¿**hablaban delante de usted** como si no estuviera?
- P 21 ¿Sus **familiares** y acompañantes tuvieron la información necesaria?
- P 22 Si tenía que tomar **medicación** o hacer algunas curas en su casa, ¿Qué le parecen las explicaciones que le dieron?
- P 23 ¿Y cómo le explicaron las cosas que tenía que **vigilar cuando estuviese en casa**?
- P 24 ¿Cómo valora el tiempo que estuvo en lista de espera hasta el momento de su ingreso?
- P 101 Valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con el hospital.
- P 102 Si pudiera escoger ¿ Volvería a este hospital?

Cuestionario línea de producto de atención psiquiátrica y salud mental ambulatoria de adultos (CSMA)

- P 1 Cuando **llama por teléfono** al centro de salud mental ¿Qué le parece el tiempo que tardan en coger la llamada?
- P 2 Teniendo en cuenta la hora de visita que le han dado ¿Qué le parece la **puntualidad para entrar en la consulta** del psiquiatra?
- P 3 Valore el **ruido** que hay **habitualmente** en la sala de espera.
- P 4 ¿Qué impresión tiene de la **limpieza** del centro de salud mental?
- P 5 ¿Qué opina del **tiempo que le dedica** su psiquiatra cuando lo visita?
- P 6 ¿Cómo valora las **explicaciones** que le da el psiquiatra?
- P 7 ¿Cómo se entienden **las explicaciones que le da el psiquiatra sobre el su caso?**
- P 8 ¿Querría que se le diese **más información?** (sobre su problema de salud mental)
- P 9 ¿El psiquiatra le **explica** par qué sirve la **medicación** que está tomando?
- P 10 ¿Cree que la medicación que está tomando **es la que a usted le va bien?**
- P 11 ¿El psiquiatra le explica los posibles **efectos secundarios** de la medicación?
- P 12 ¿Qué opina de la **frecuencia de las consultas** con el psiquiatra?
- P 13 ¿Qué disposición tiene el psiquiatra para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?
- P 14 ¿Qué le parece la predisposición del psiquiatra para que usted pueda **dar su opinión?**
- P 15 ¿Cómo valora **el trato personal** (amabilidad) que tiene con usted el psiquiatra?
- P 16 ¿Cómo valora el respeto al **secreto profesional** que tienen el psiquiatra y los otros profesionales de lo que usted explica en las visitas?
- P 17 Los diferentes profesionales (médicos, enfermeras) ¿Le daban información contradictoria? (uno le decía una cosa y otro una cosa distinta).
- P 18 ¿De qué manera la atención que recibe en el centro le ha servido para **afrontar su problema de salud mental?**
- P 19 ¿Tiene la sensación de estar en buenas manos?
- P 20 Valore la información que dan **a su familia** sobre su problema de salud mental.
- P 21 ¿Qué opina de **la frecuencia de las consultas** con el psicólogo?
- P 22 ¿Qué disposición tiene el psicólogo para **escucharle y comprender** aquello que a usted le preocupa de su salud?
- P 23 ¿Cómo valora **el trato personal** (amabilidad) que tiene con usted el psicólogo?
- P 24 ¿Qué le parece la información que tiene el psiquiatra de lo que usted hace en el **Centro de Día** con el psicólogo o el terapeuta?
- P 101 Y ahora para acabar. Valore de 0 a 10 el grado de satisfacción global con el Centro de Salud Mental.
- P 102 Si pudiese escoger ¿Volvería a este centro de salud?

Cuestionario línea de producto de atención sociosanitaria con internamiento en media y larga estancia, convalecencia y cuidados paliativos

- P 1 Valore la tranquilidad que hay para **descansar y dormir por las noches** (ruidos, cambio de turno, que lo despierten para darle la medicación, etc)
- P 2 A veces los problemas de salud hacen que no se pueda comer de todo y hay que hacer algún tipo de dieta. Teniendo en cuenta esto ¿Qué le parece **la comida** del hospital?
- P 3 ¿Cree que el médico le dedica **el tiempo** que le hace falta?
- P 4 Desde que está en el hospital ¿El médico le explica **cómo va su enfermedad**?
- P 5 ¿Cómo se entienden **las explicaciones que le da el médico** sobre su enfermedad?
- P 6 ¿Qué le parece la predisposición del médico para que ud. pueda **dar su opinión**?
- P 7 ¿Cómo valora **el trato personal** (amabilidad) que tiene el médico con usted?
- P 8 ¿Qué disposición tiene el **médico para escucharle y comprender** aquello que a usted le preocupa de su salud?
- P 9 ¿Qué le parece el tiempo que tiene que esperar a la enfermera cuando **llama al timbre**?
- P10 ¿Cómo valora **la ayuda** que le dan para comer, bañarse, vestirse o ir al lavabo?
- P11 Teniendo en cuenta las circunstancias que supone estar ingresado en un hospital ¿Cómo valora el **respeto a su intimidad**? (Por ejemplo cuando le lavan o le curan).
- P12 ¿Las enfermeras del hospital tiene **un trato personal amable** con usted?
- P13 ¿Qué disposición tienen **las enfermeras para escucharle y comprender** aquello que a usted le preocupa de su salud?
- P14 ¿Cómo valora la manera en qué le han ayudado a controlar o mejorar el **dolor**?
- P15 Los diferentes profesionales (médicos, enfermeras...)¿Le dan **información contradictoria**? (uno le dice una cosa y el otro otra cosa distinta).
- P16 Los médicos y las enfermeras ¿**Hablan de usted delante suyo** como si no estuviera presente?
- P17 ¿Le parece que este hospital se adapta a **las necesidades** por las que ingresó?
- P18 ¿Tiene la sensación de **estar en buenas manos**?
- P19 ¿Le han preguntado qué **información** quiere que se dé a su familia sobre su enfermedad?
- P20 Valore **la información** que dan **a su familia** sobre su enfermedad.
- P21 ¿Qué le parece la ayuda que ha tenido del **trabajador / asistente social**?
- P22 ¿Ha tenido inconvenientes por el hecho de compartir habitación?
- P23 La manera en qué le explican las cosas ¿le deja preocupado o angustiado?
- P24 Cómo valora la manera en qué le han ayudado a controlar o mejorar la pérdida de apetito o cansancio intenso? (por parte del equipo que le atiende)
- P25 ¿Qué le parece la capacidad de los profesionales que le atienden para ayudarle a no desanimarse y a sentirse más tranquilo?
- P26 El plan de tratamiento que sigue aquí, ¿coincide con el que le habían dicho en **el hospital donde estaba antes**?
- P27 Valore **la comodidad de la cama**.
- P28 ¿Qué le parecen los horarios del hospital? (Por ejemplo para comer, dormir, etc)
- P29 Los **cambios de personal** (de las personas que trabajan aquí) que hay durante los fines de semana o las vacaciones ¿le importunan o le molestan?
- P30 ¿Se aburre en el hospital?
-
- P101 Y ahora para acabar. Valore de 0 a 10 el grado de satisfacción global con el hospital.
- P 102 Si pudiese escoger ¿Volvería a este hospital?

Cuestionario línea de producto de atención psiquiátrica y salud mental con ingreso de larga y media estancia.

P 1 ¿Qué le parece **el estado** de las **instalaciones** del hospital? (cómo funcionan las duchas, lavabos, mobiliario, etc.

P 2 ¿Qué impresión tiene de la **limpieza** del hospital?

P 3 A veces los problemas de salud hacen que no se pueda comer de todo y se debe hacer algún tipo de dieta. Teniendo en cuenta esto, ¿Qué le parece **la comida** del hospital?

P 4 ¿Las **asambleas** de pacientes sirven para algo?

P 5 ¿Tiene relación con los **otros compañeros**?

P 6 ¿Se siente a gusto cuando tiene que **estar con otros compañeros** que tienen enfermedades diferentes a las suyas?

P 7 ¿Tiene problemas o inconvenientes por el hecho **de compartir habitación**?

P 8 ¿El psiquiatra **le dedica el tiempo** que a usted le hace falta durante las visitas o sesiones?

P 9 ¿Y cómo valora las **explicaciones** que recibe del psiquiatra sobre su enfermedad?

P10 ¿Y cómo se entienden **las explicaciones** que le da? (el psiquiatra)

P11 ¿Qué disposición tiene el psiquiatra para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?

P12 ¿Qué le parece **la predisposición** del psiquiatra para que usted pueda dar su opinión? Por ejemplo, sobre el tratamiento, ir o no ir al psicólogo, etc.

P13 ¿Cómo valora **el trato personal** (amabilidad) que tiene con usted el psiquiatra?

P14 ¿El psiquiatra le explica **para qué sirve la medicación que le da**?

P15 ¿el psiquiatra le explica los posibles **efectos secundarios de la medicación** que le da?

P16 ¿Cree que la medicación que le dan **es la que a usted le va bien**?

P17 ¿Los **auxiliares** tienen un **trato amable** con usted?

P18 ¿Las **enfermeras** tienen un **trato amable** con usted?

P19 ¿Los **monitores / educadores sociales** tienen un **trato amable** con usted?

P20 Los médicos o los otros profesionales, ¿Hablan delante suyo como si no estuviese usted delante?

P21 Los diferentes profesionales ¿Le dan **información contradictoria**? (uno le dice una cosa y otro otra distinta).

P22 ¿Cómo valora el respecto al **secreto profesional** que tienen el psiquiatra y los otros profesionales de lo que usted explica en las visitas?

P23 ¿Tiene la sensación de estar en **buenas manos**?

P24 Teniendo en cuenta las circunstancias que supone estar ingresado en un hospital, ¿Cómo valora el respeto a su intimidad por parte de los profesionales? (Por ejemplo, cuando se ducha o se viste).

P25 ¿**Se aburre** en el Hospital?

P26 ¿Qué le parece como organiza el hospital la **distribución de dinero y tabaco** a los enfermos?

P27 ¿Tiene **miedo de que le quiten las cosas**?

P28 ¿Qué opina del **tiempo que le dedica** el psicólogo durante las visitas o sesiones?

P29 ¿Qué disposición tiene **el psicólogo** para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?

P30 ¿Cómo valora **el trato personal** que tiene con Usted el **psicólogo**?

P101 Y ahora para acabar. Valore de 0 a 10 el grado de satisfacción global con el hospital.

P 102 Si pudiese escoger ¿Volvería a este hospital?