

6 ANEXOS. CUESTIONARIOS

6.1 ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE HOSPITALES

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas **marcando con un círculo** la respuesta que considere que refleja mejor su opinión (1, 2, 3, 4 ó 5)



	Nada satisfactorio, mucho peor de lo que esperaba	Poco satisfactorio, peor de lo que esperaba	Adecuado, como me lo esperaba	Satisfactorio, mejor de lo que esperaba	Muy satisfactorio, mucho mejor de lo que esperaba
1. El estado en que se encuentran las habitaciones del hospital (aparición, comodidad) le ha parecido	1	2	3	4	5
2. La comida que recibió durante su estancia en el Hospital fue	1	2	3	4	5
3. La solución que se le ha dado a su problema en el Hospital ha sido	1	2	3	4	5
4. La confianza (seguridad) que el personal le transmitió fue	1	2	3	4	5
5. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato fue	1	2	3	4	5
6. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1	2	3	4	5
7. El interés que mostró el personal de enfermería fue	1	2	3	4	5
8. El interés que mostraron los médicos fue	1	2	3	4	5
9. El interés que mostró el personal auxiliar fue	1	2	3	4	5
10. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el Hospital	1	2	3	4	5

11. La información que le dieron sobre lo que le pasaba fue	1	2	3	4	5
---	----------	----------	----------	----------	----------

Por favor, conteste también las siguientes preguntas:

12. A su juicio ha estado ingresado en el Hospital...	<i>Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo</i>	<i>Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo</i>	<i>El tiempo necesario</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Le solicitaron permiso para realizarle pruebas o intervenciones?	No	Sí
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. ¿Le han dado un informe de alta por escrito?	No	Sí
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. ¿Recomendaría este Hospital a sus amigos o familiares?	No	Sí
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. *Por favor, díganos ahora qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido:*

17. *Por último, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido:*

18. Indique si es:	Hombre	Mujer	Edad:
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

19. Ahora su situación laboral es:	Estudiante	Jubilado / pensionista	En paro	Trabajando	Ama de casa
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.2 ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS DE ESPECIALIDADES

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas marcando con un círculo la respuesta que considere que refleja mejor su opinión (1, 2, 3, 4 ó 5)



	<i>Nada satisfactorio, mucho peor de lo que esperaba</i>	<i>Poco satisfactorio, peor de lo que esperaba</i>	<i>Adecuado, como me lo esperaba</i>	<i>Satisfactorio, mejor de lo que esperaba</i>	<i>Muy satisfactorio, mucho mejor de lo que esperaba</i>
1. El estado en que se encuentran las consultas de especialidades (aparencia, limpieza, comodidad) le parece	1	2	3	4	5
2. La facilidad que ha tenido para conseguir cita (por teléfono o en el mostrador o a través de su centro de salud) ha sido	1	2	3	4	5
3. El tiempo de espera entre la fecha en que solicitó la cita y la fecha de la consulta con el especialista ha sido	1	2	3	4	5
4. El tiempo que ha tenido que esperar desde la hora de su cita hasta entrar en la consulta ha sido	1	2	3	4	5
5. La solución que se le ha dado a su problema ha sido	1	2	3	4	5

6. La confianza (seguridad) que el personal le transmite es	1	2	3	4	5
7. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato es	1	2	3	4	5
8. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1	2	3	4	5
9. El interés del personal de enfermería es	1	2	3	4	5
10. El interés de los médicos es	1	2	3	4	5
11. El interés del personal de admisión es	1	2	3	4	5
12. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido en las consultas de especialidades	1	2	3	4	5
13. La información que le han dado sobre lo que le pasaba, ha sido	1	2	3	4	5

Por favor, conteste también las siguientes preguntas:

14. A su juicio el tiempo que le han dedicado en las consultas de especialidades ha sido ...	Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo <input type="checkbox"/> (1)	Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo <input type="checkbox"/> (2)	El tiempo necesario <input type="checkbox"/> (3)
--	--	---	--

15. ¿Recomendaría estas consultas de especialidades a sus amigos o familiares?	No (1) <input type="checkbox"/>	Sí (2) <input type="checkbox"/>
--	---	---

18. Por favor, díganos ahora qué es **lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido**:

19. Por último, díganos qué es **lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido**:

16. Indique si
es:

Hombre
 (1)

Mujer
 (2)

Edad:

_____ **años**

17. Ahora su
situación laboral
es:

Estudiante
 (1)

**Jubilado /
pensionista**
 (2)

En paro
 (3)

Trabajando
 (4)

Ama de casa
 (5)

6.3 ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas marcando con un círculo la respuesta que considere que refleja mejor su opinión (1, 2, 3, 4 ó 5)

					
	Nada satisfactorio, <i>mucho peor de lo que esperaba</i>	Poco satisfactorio, <i>peor de lo que esperaba</i>	Adecuado, <i>como me lo esperaba</i>	Satisfactorio, <i>mejor de lo que esperaba</i>	Muy satisfactorio, <i>mucho mejor de lo que esperaba</i>
1. El estado de las instalaciones en Urgencias (aparición, comodidad) le ha parecido	1	2	3	4	5
2. El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en Urgencias fue	1	2	3	4	5
3. La solución que se le dio a su problema en Urgencias fue	1	2	3	4	5
4. La confianza (seguridad) que el personal le transmitió fue	1	2	3	4	5
5. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato fue	1	2	3	4	5
6. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su	1	2	3	4	5

trabajo es					
7. El interés que mostró el personal de enfermería fue	1	2	3	4	5
8. El interés que mostraron los médicos fue	1	2	3	4	5
9. El interés que mostró el personal auxiliar fue	1	2	3	4	5
10. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que recibió durante su estancia en Urgencias fue	1	2	3	4	5
11. La información que le dieron sobre lo que le pasaba fue	1	2	3	4	5

Por favor, conteste también las siguientes preguntas:

12. A su juicio el tiempo que le han dedicado en Urgencias fue...	Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo <input type="checkbox"/> (1)	Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo <input type="checkbox"/> (2)	El tiempo necesario <input type="checkbox"/> (3)
---	--	---	--

13. ¿Le solicitaron permiso para realizarle pruebas o intervenciones?	No (1) <input type="checkbox"/>	Sí (2) <input type="checkbox"/>
---	---	---

14. ¿Le dieron un informe por escrito?	No (1)	Sí (2)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. ¿Recomendaría este Servicio de Urgencias a sus amigos o familiares, o volvería usted si pudiera escoger?	No (1)	Sí (2)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Por favor, díganos ahora qué es **lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido:**

19. Por último, díganos qué es **lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido:**

16. Indique si es:	Hombre	Mujer
	<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)

Edad:
_____ años

17. Ahora su situación laboral es:	Estudiante	Jubilado / pensionista	En paro	Trabajando	Ama de casa
	<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)	<input type="checkbox"/> (3)	<input type="checkbox"/> (4)	<input type="checkbox"/> (5)

6.4 ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DEL 061 ARAGÓN

6.4.1 CUESTIONARIO CCU

PRESENTACIÓN:

(ENTREVISTADOR/A: Leer):

Buenos días/tardes. Soy entrevistador/a del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Estamos realizando una encuesta porque estamos muy interesados en conocer su opinión sobre la atención que recibió cuando fue atendido por el servicio de urgencias 061.

Le agradecería que contestara a unas preguntas cortas y sencillas para poder mejorar los servicios que ofrecemos a los pacientes.

Sus respuestas son totalmente anónimas y todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial.

Muchas gracias por su colaboración.

PROTOCOLO DE SELECCIÓN DE CASO (O PERSONA A ENTREVISTAR):

A.1.- En los últimos meses (entre.....), ¿utilizó usted o alguien de su casa el teléfono 061 para que le atendieran un problema de salud?:

. SI, fui yo	1	PASAR A PREGUNTA 1.
.SI, otra persona	2	PASAR A A.3.
. NO	0	PASAR A A.2

A.2.- ¿Está Vd. seguro?:

(ENTREVISTADOR/A: Realiza de nuevo la pregunta A.1. Asegúrate de que el entrevistado comprendió la pregunta).

. SI	1	CONTINUAR LA ENTREVISTA EN A.3
. NO	0	FIN DE ENTREVISTA. LEER DESPEDIDA.

P.1.- ¿Realizó usted la llamada al 061?:

. SI, realicé la llamada al 061	1	ENTREVISTADOR/A: pasar a preguntas P.2, P.3, P.4, P.5, P.6 y P.7.
. NO	2	ENTREVISTADOR/A: Volver a pregunta A.3

P.2.- Por favor, ¿podría decirme qué relación le une con la persona atendida por el servicio 061?:

(ENTREVISTADOR/A: No se admite no sabe/no contesta. Si el entrevistado responde ns/nc no nos va a aportar ninguna información. Fin de entrevista y pasar a leer despedida).

. Es el paciente	1
. Es un familiar del paciente	2
. Es un amigo del paciente	3
. Un vecino del paciente	4
. Un compañero de trabajo/escuela	5
. NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ..)	6
. Otra relación ¿Cual? ESPECIFICAR	7

BLOQUE 1: VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL 061 CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA LLAMADA:
P.3.- Nos gustaría conocer cómo valora la forma en que atendieron su llamada:

En relación con la atención telefónica recibida, valore su grado de satisfacción. Valore de 1 a 5 entendiendo que 1 es la peor valoración y 5 la mejor valoración.

(ENTREVISTADOR/A: Leer el texto de cada ítem a valorar):

P3_1 Valore de 1 a 5 la amabilidad de la persona que le atendió la llamada:

1	2	3	4	5

P3_2 Valore de 1 a 5 el interés que mostró por su problema la persona que le atendió su llamada:

1	2	3	4	5

P3_3 Valore de 1 a 5 la seguridad que le transmitió la persona que le atendió la llamada:

1	2	3	4	5

P3_4 Valore de 1 a 5 su satisfacción con las instrucciones o consejos sanitarios que les dio el médico/enfermero que atendió su llamada al 061:

1	2	3	4	5

BLOQUE 2: PREGUNTAS COMUNES A TODOS LOS ENTREVISTADOS:

P. 4.- Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 5 puntos su grado de satisfacción global con la atención recibida?:

1	2	3	4	5

P. 5.- ¿Recomendaría la utilización de este servicio 061 a sus amigos o familiares?:

NO(1)	SI(2)

P. 6.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted más positivo del servicio que le prestó el 061?:

P. 7.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted deberíamos mejorar del servicio que presta el 061?:

DATOS DE CLASIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO:

SEXO:	HOMBRE	1
	MUJER	2

EDAD	
-------------	--

SITUACIÓN LABORAL	Estudiante 1	Jubilado / pensionista 2	En paro 3	Trabajando 4	Ama de casa 5	< de 16 años 6
--------------------------	-----------------	--------------------------------	--------------	-----------------	------------------	-------------------

DESPEDIDA DEL CONTACTO:

(ENTREVISTADOR/A: Despedida del contacto. No olvides leer la información sobre 061.):

Gracias por su colaboración. Sepa que si necesita usted o alguien de su entorno atención sanitaria urgente en nuestra comunidad autónoma el número de teléfono de contacto para urgencias sanitarias es el 061, ofreciéndole servicio las 24h del día, 365 días al año.

Sus opiniones nos ayudarán a mejorar este servicio. Gracias de nuevo y disculpe las molestias.

FIN DE LA ENCUESTA

6.4.2 LOTE UMES Y SUAP

PRESENTACIÓN:

(ENTREVISTADOR/A: Leer):

Buenos días/tardes. Soy entrevistador/a del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Estamos realizando una encuesta porque estamos muy interesados en conocer su opinión sobre la atención que recibió cuando fue atendido por el servicio de urgencias 061.

Le agradecería que contestara a unas preguntas cortas y sencillas para poder mejorar los servicios que ofrecemos a los pacientes.

Sus respuestas son totalmente anónimas y todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial.

Muchas gracias por su colaboración.

PROTOCOLO DE SELECCIÓN DE CASO (O PERSONA A ENTREVISTAR):

A.1.- En los últimos meses (entre.....), ¿utilizó usted o alguien de su casa el teléfono 061 para que le atendieran un problema de salud?:

. SI, fui yo	1	PASAR A PREGUNTA 1.
.SI, otra persona	2	PASAR A A.3.
. NO	0	PASAR A A.2

A.2.- ¿Está Vd. seguro?:

(ENTREVISTADOR/A: Realiza de nuevo la pregunta A.1. Asegúrate de que el entrevistado comprendió la pregunta).

. SI	1	CONTINUAR LA ENTREVISTA EN A.3
. NO	0	FIN DE ENTREVISTA. LEER DESPEDIDA.

A.3.- Por favor, me gustaría hablar con la persona que realizó la llamada al teléfono 061. ¿Se encuentra en el domicilio en este momento?:

.NO, no se encuentra en el domicilio	2	PASAR A A.6
. NO, no vive aquí	3	PASAR A A.4

A.4.- ¿Podría ponerme en contacto con la persona que realizó la llamada?:

. SI	1	PASAR A A.5
. NO	0	LEER DESPEDIDA. FIN DE ENTREVISTA.

A.5.- Localización del llamante / usuario del 061 o línea de urgencias:

(ENTREVISTADOR/A: Anota nº de teléfono):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Prefijo / Número

A.6.- ¿A qué hora cree usted que podríamos volver a llamar?:

(ENTREVISTADOR/A: Anota hora de nueva cita.):

	Hora de cita telefónica
--	-------------------------

(ENTREVISTADOR/A: Despedida del contacto. No olvides leer la información sobre 061):

PREGUNTAS:

(ENTREVISTADOR/A ¡RECUERDA!: Si es otra persona a la que vamos a entrevistar, leer de nuevo la presentación).

P.1.- ¿Vio la actuación del equipo de emergencias del 061?:

. SI, vi la actuación del equipo de emergencias	1	ENTREVISTADOR: realizar P.2, P.3, P.4, P.5, P.6 y P.7
. NO	2	ENTREVISTADOR/A: Volver a pregunta A.3

P.2.- Por favor, ¿podría decirme qué relación le une con la persona atendida por el servicio 061?:

(ENTREVISTADOR/A: No se admite no sabe/no contesta. Si el entrevistado responde ns/nc no nos va a aportar ninguna información. Fin de entrevista y pasar a leer despedida).

. Es el paciente	1
. Es un familiar del paciente	2
. Es un amigo del paciente	3
. Un vecino del paciente	4
. Un compañero de trabajo/escuela	5
. NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ..)	6
. Otra relación ¿Cual? ESPECIFICAR	7

BLOQUE 1: VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL 061 CON LA ATENCIÓN SANITARIA PRESTADA "in situ" POR EL EQUIPO DE EMERGENCIAS SANITARIAS:

P.3.- Nos gustaría conocer cómo valora la forma en que el equipo de emergencias sanitarias atendió al paciente:

En relación con la asistencia sanitaria recibida, valore su grado de satisfacción. Valore de 1 a 5, entendiendo que 1 es la peor valoración y 5 la mejor valoración.

(ENTREVISTADOR/A: Leer el texto de cada ítem a valorar)

P3_1 Valore de 1 a 5 el tiempo que pasó desde que se hizo la llamada hasta que llegó el equipo de emergencias sanitarias:

1	2	3	4	5

P3_2 Valore de 1 a 5 el trato humano con el que el equipo de emergencias sanitarias les atendió:

1	2	3	4	5

P3_3 Valore de 1 a 5 la información que le dio el equipo de emergencias sanitarias sobre el paciente y/o el problema de salud:

1	2	3	4	5

P3_4 Valore de 1 a 5 la preparación, a su juicio, del equipo de emergencias sanitarias que atendió al paciente:

1	2	3	4	5

BLOQUE 3: PREGUNTAS COMUNES A TODOS LOS ENTREVISTADOS:

P. 4.- Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 5 puntos su grado de satisfacción global con la atención recibida?:

1	2	3	4	5

P. 5.- ¿Recomendaría la utilización de este servicio 061 a sus amigos o familiares?:

NO(1)	SI(2)

P. 6.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted más positivo del servicio que le prestó el 061?:

--

P. 7.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted deberíamos mejorar del servicio que presta el 061?:

--

DATOS DE CLASIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO:

SEXO:	HOMBRE	1
	MUJER	2

EDAD	
-------------	--

SITUACIÓN LABORAL	Estudiante 1	Jubilado / pensionista 2	En paro 3	Trabajando 4	Ama de casa 5	< de 16 años 6
--------------------------	-----------------	--------------------------------	--------------	-----------------	------------------	-------------------

DESPEDIDA DEL CONTACTO:

(ENTREVISTADOR/A: Despedida del contacto. No olvides leer la información sobre 061.):

Gracias por su colaboración. Sepa que si necesita usted o alguien de su entorno atención sanitaria urgente en nuestra comunidad autónoma el número de teléfono de contacto para urgencias sanitarias es el 061, ofreciéndole servicio las 24h del día, 365 días al año

Sus opiniones nos ayudarán a mejorar este servicio. Gracias de nuevo y disculpe las molestias.

FIN DE LA ENCUESTA

6.4.3 OTROS RECURSOS

PRESENTACIÓN:

(ENTREVISTADOR/A: Leer):

Buenos días/tardes. Soy entrevistador/a del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Estamos realizando una encuesta porque estamos muy interesados en conocer su opinión sobre la atención que recibió cuando fue atendido por el servicio de urgencias 061.

Le agradecería que contestara a unas preguntas cortas y sencillas para poder mejorar los servicios que ofrecemos a los pacientes.

Sus respuestas son totalmente anónimas y todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial.

Muchas gracias por su colaboración.

PROTOCOLO DE SELECCIÓN DE CASO (O PERSONA A ENTREVISTAR):

A.1.- En los últimos meses (entre.....), ¿utilizó usted o alguien de su casa el teléfono 061 para que le atendieran un problema de salud?:

. SI, fui yo	1	PASAR A PREGUNTA 1.
.SI, otra persona	2	PASAR A A.3.
. NO	0	PASAR A A.2

A.2.- ¿Está Vd. seguro?:

(ENTREVISTADOR/A: Realiza de nuevo la pregunta A.1. Asegúrate de que el entrevistado comprendió la pregunta).

. SI	1	CONTINUAR LA ENTREVISTA EN A.3
. NO	0	FIN DE ENTREVISTA. LEER DESPEDIDA.

A.3.- Por favor, me gustaría hablar con la persona que realizó la llamada al teléfono 061. ¿Se encuentra en el domicilio en este momento?:

.NO, no se encuentra en el domicilio	2	PASAR A A.6
. NO, no vive aquí	3	PASAR A A.4

A.4.- ¿Podría ponerme en contacto con la persona que realizó la llamada?:

. SI	1	PASAR A A.5
. NO	0	LEER DESPEDIDA. FIN DE ENTREVISTA.

A.5.- Localización del llamante / usuario del 061 o línea de urgencias:

(ENTREVISTADOR/A: Anota nº de teléfono):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Prefijo / Número

A.6.- ¿A qué hora cree usted que podríamos volver a llamar?:

(ENTREVISTADOR/A: Anota hora de nueva cita.):

	Hora de cita telefónica
--	-------------------------

(ENTREVISTADOR/A: Despedida del contacto. No olvides leer la información sobre 061):

PREGUNTAS:

(ENTREVISTADOR/A ¡RECUERDA!: Si es otra persona a la que vamos a entrevistar, leer de nuevo la presentación).

P.1.- ¿Fue usted trasladado/asistido o acompañó a la persona trasladada por una ambulancia del 061?:

. SI	1	ENTREVISTADOR: realizar P.2, P.3, P.4, P.5, P.6, P.7
. NO	2	ENTREVISTADOR/A: Volver a pregunta A.3

P.2.- Por favor, ¿podría decirme qué relación le une con la persona atendida por el servicio 061?:

(ENTREVISTADOR/A: No se admite no sabe/no contesta. Si el entrevistado responde ns/nc no nos va a aportar ninguna información. Fin de entrevista y pasar a leer despedida).

. Es el paciente	1
. Es un familiar del paciente	2
. Es un amigo del paciente	3
. Un vecino del paciente	4
. Un compañero de trabajo/escuela	5
. NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ..)	6
. Otra relación ¿Cual? ESPECIFICAR	7

BLOQUE 1: VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL 061 CON LA ATENCIÓN SANITARIA PRESTADA “in situ” POR EL EQUIPO DE EMERGENCIAS SANITARIAS:

P.3.- Nos gustaría conocer cómo valora la forma en que el equipo del 061 atendió al paciente:

En relación con la asistencia sanitaria recibida, valore su grado de satisfacción. Valore de 1 a 5, entendiendo que 1 es la peor valoración y 5 la mejor valoración.

(ENTREVISTADOR/A: Leer el texto de cada ítem a valorar)

P3_1 Valore de 1 a 5 el tiempo que pasó desde que se hizo la llamada hasta que llegó la ambulancia:

1	2	3	4	5

P3_2 Valore de 1 a 5 el trato humano del personal de la ambulancia que les atendió:

1	2	3	4	5

P3_3 Valore de 1 a 5 la información que le dio el personal de la ambulancia sobre el paciente y/o el problema de salud:

1	2	3	4	5

P3_4 Valore de 1 a 5 la preparación, a su juicio, del personal de la ambulancia que atendió al paciente:

1	2	3	4	5

BLOQUE 3: PREGUNTAS COMUNES A TODOS LOS ENTREVISTADOS:

P. 4.- Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 5 puntos su grado de satisfacción global con la atención recibida?:

1	2	3	4	5

P. 5.- ¿Recomendaría la utilización de este servicio 061 a sus amigos o familiares?:

NO(1)	SI(2)

P. 6.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted más positivo del servicio que le prestó el 061?:

--

P. 7.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted deberíamos mejorar del servicio que presta el 061?:

--

DATOS DE CLASIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO:

SEXO:	HOMBRE	1
	MUJER	2

EDAD	
-------------	--

SITUACIÓN LABORAL	Estudiante 1	Jubilado / pensionista 2	En paro 3	Trabajando 4	Ama de casa 5	< de 16 años 6
--------------------------	-----------------	--------------------------------	--------------	-----------------	------------------	-------------------

DESPEDIDA DEL CONTACTO:

(ENTREVISTADOR/A: Despedida del contacto. No olvides leer la información sobre 061):

Gracias por su colaboración. Sepa que si necesita usted o alguien de su entorno atención sanitaria urgente en nuestra comunidad autónoma el número de teléfono de contacto para urgencias sanitarias es el 061, ofreciéndole servicio las 24h del día, 365 días al año.

Sus opiniones nos ayudarán a mejorar este servicio. Gracias de nuevo y disculpe las molestias.

FIN DE LA ENCUESTA

6.5 ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LABORATORIOS CLÍNICOS

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas la respuesta que considere que refleja mejor su opinión

					
	<i>Nada satisfactorio, mucho peor de lo que esperaba</i>	<i>Poco satisfactorio, peor de lo que esperaba</i>	<i>Adecuado, como me lo esperaba</i>	<i>Satisfactorio, mejor de lo que esperaba</i>	<i>Muy satisfactorio, mucho mejor de lo que esperaba</i>
1.La información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (por ejemplo, acudir en ayunas, o recoger la orina en unas condiciones determinadas, etc) ha sido	1	2	3	4	5
2.La comodidad en la zona de espera (amplitud, temperatura, asientos, etc.) es	1	2	3	4	5
3.El tiempo de espera hasta la extracción de sangre (o la entrega de otras muestras) es	1	2	3	4	5
4.La información y comunicación del personal de estas áreas es	1	2	3	4	5
Por favor conteste al siguiente grupo de preguntas si le han extraído sangre u otras muestras					
5.La comodidad en la sala de toma de muestras es	1	2	3	4	5
6.La privacidad o intimidad en la zona	1	2	3	4	5

de extracción es					
7.El trato recibido del personal que extrae la muestras es	1	2	3	4	5
8.Las medidas de higiene y limpieza son	1	2	3	4	5
9.La extracción ha sido (en cuanto a dolor o molestias)	1	2	3	4	5

A continuación, conteste también a las siguientes cuestiones	Nada satisfactorio, <i>mucho peor de lo que esperaba</i>	Poco satisfactorio, <i>peor de lo que esperaba</i>	Adecuado, <i>como me lo esperaba</i>	Satisfactorio, <i>mejor de lo que esperaba</i>	Muy satisfactorio, <i>mucho mejor de lo que esperaba</i>
10.La confidencialidad o discreción con sus datos personales ha sido	1	2	3	4	5
11.Su grado de satisfacción general con el servicio recibido es	1	2	3	4	5

12. ¿Recomendaría este servicio a sus amigos o familiares, o volvería usted si pudiera escoger?	No (1) <input type="checkbox"/>	Sí (2) <input type="checkbox"/>
---	---	---

13. La extracción o la entrega de muestras la hizo en: (1) <input type="checkbox"/> El Centro de Salud o Centro de Atención Primaria. (2) <input type="checkbox"/> El Centro de Especialidades

14. Le agradeceríamos que nos dijera qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido al hacerse los análisis o pruebas:
--

15. Díganos qué es **lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido al hacerse los análisis o pruebas:**

	Hombre	Mujer
16. Indique si es:	<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)

17 Edad:
_____ años

	Estudiante	Jubilado / pensionista	En paro	Trabajando	Ama de casa	< de 16 años
18. Su situación laboral es:	<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)	<input type="checkbox"/> (3)	<input type="checkbox"/> (4)	<input type="checkbox"/> (5)	<input type="checkbox"/> (6)

	El usuario o paciente	Un representante (familiar o cuidador)
19. La persona que contesta la encuesta es	<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)

En caso de niños o menores la encuesta se dirige a los padres