

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE
ARAGÓN**

ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y URGENCIAS

Informe de resultados 2016

INTRODUCCIÓN

La mejora de la asistencia sanitaria es una de las líneas estratégicas del Departamento de Sanidad del Sistema de Salud de Aragón. Como plan de actuación para poder ejecutar la estrategia se pretende conocer la opinión de los usuarios sobre los distintos servicios sanitarios de los que han hecho uso.

La Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón tiene asignada la competencia de desarrollar instrumentos para conocer la opinión de los usuarios, promoviendo la realización de encuestas de satisfacción o cualquier otro método orientado a este fin, analizar los resultados y establecer o sugerir las acciones de mejora oportunas.

Dentro de esta línea de trabajo establecida se vienen realizando Encuestas de Satisfacción de Usuarios (ESU) destinadas a recoger la percepción y valoración de los usuarios de los distintos niveles de atención sanitaria respecto a la asistencia recibida. A partir de los resultados obtenidos se facilitará la toma de decisiones para la mejora de la atención sanitaria.

En esta edición 2016 se recoge la valoración de los usuarios de los diferentes servicios enmarcados en la denominada Atención Especializada del Servicio Aragonés de Salud. Se recoge por tanto, la asistencia prestada por los Equipos de Atención Especializada (EAE's) tomando como referencia los Sectores de Salud del Sistema de Salud de Aragón.

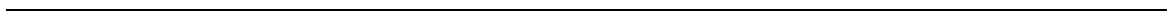
En concreto, en el informe presentado se reflejan los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios de los Hospitales Generales del Servicio Aragonés de Salud (SALUD), Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR¹), Hospital General de la Defensa de Zaragoza, Hospitales

¹ En cuanto al CASAR señalar que, si bien se encuentra integrado en el Sistema Aragonés de Salud, se continúa manteniendo la estructura separada en el estudio para poder continuar con la metodología de análisis de ediciones anteriores (posibilitando la comparativa de datos con otros años).

de Convalecencia de SALUD y San Juan de Dios de Zaragoza, 061 Aragón-Urgencias y emergencias sanitarias, y Laboratorios Clínicos de Hospitales Generales de SALUD.

Para cada servicio, tanto a nivel general como por Centro Hospitalario o en su caso Sectores de Salud, se ofrecerán los resultados sobre el perfil sociodemográfico de los usuarios y su opinión respecto a las variables de las encuestas.

Además, gracias a la recurrencia del estudio, se compararán los resultados obtenidos para esta edición 2016 con aquellos correspondientes a las anteriores oleadas de estudio de Atención Especializada; 2011 y 2014.



METODOLOGÍA

POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO

La Encuesta de Satisfacción a Usuarios tiene como población objeto de estudio a todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria², por parte de:

- Hospitales Generales de SALUD.
- Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)³.
- Hospital General de la Defensa de Zaragoza.
- Hospitales de Convalecencia⁴.
- 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias.
- Laboratorios Clínicos de Hospitales Generales de SALUD.

ETAPAS DEL PROCESO DE TRABAJO

PLANIFICACIÓN

La fase de planificación del estudio supone la definición y articulación de todos los recursos necesarios para alcanzar los objetivos en los plazos establecidos. Entre las principales tareas que se recogen en esta fase de planificación se encuentran la definición de los diferentes modelos de encuesta, cálculo de la muestra correspondiente a cada una de las unidades muestrales, asignación de los recursos humanos que llevarán a cabo las encuestas o el establecimiento de los diferentes plazos de actuación para la ejecución de las tareas.

² No se ha realizado la encuesta a los usuarios de los Servicios de Psiquiatría.

³ Actualmente integrado en SALUD, según establece la Ley 12/2014, de 18 de diciembre, de medidas de integración del Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución, en el Servicio Aragonés de Salud.

⁴ El Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, establece las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

Contenido de la encuesta

Aunque cada uno de los cuestionarios comprende contenidos específicos relacionados con el tipo de asistencia a la que se refiere, todos ellos parten de un esquema común en cuanto a las escalas de medición o los principales bloques de contenidos. Los cuestionarios están formados por entre 9 y 19 ítems; relativos a las siguientes temáticas:

- Caracterización sociodemográfica: sexo, edad y situación laboral.
- Accesibilidad al servicio: recogiendo aspectos relativos a la facilidad para conseguir cita; tiempo de espera desde que se solicita la cita hasta la fecha de consulta o el tiempo de espera para entrar en consulta.
- Estado de las instalaciones (consultas del especialista, habitación del ingreso, instalaciones de urgencias) en cuanto a limpieza, apariencia o comodidad.
- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención (personal médico, de enfermería y auxiliares).
- Satisfacción con los cuidados recibidos en la asistencia.
- Solución del problema, información proporcionada y tiempo dedicado.
- Otras cuestiones específicas relacionadas con la atención como la solicitud de permiso de realización de pruebas o la entrega de un informe de alta.
- Recomendación del servicio a amigos o familiares.
- Opinión abierta acerca de lo positivo y negativo de los servicios recibidos.

Señalar que los cuestionarios de 061 y laboratorios clínicos difieren respecto al resto debido a las particularidades del tipo de asistencia recogida.

Los comentarios cualitativos obtenidos se han cuantificado y segmentado, en aras de profundizar en el análisis y detectar cuáles son los puntos más destacables en el servicio de Atención Especializada.

Formato de la encuesta

La encuesta se ha realizado por teléfono a través del sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), es decir, encuesta telefónica asistida por ordenador. La elección de esta modalidad se justifica por las siguientes razones:

- a) Resulta más adecuada cuando la muestra está dispersa geográficamente.
- b) Técnica muy rápida; permite realizar gran cantidad de encuestas al día.
- c) Se obtiene un alto índice de respuestas.
- d) Existe una alta calidad en la información recopilada ya que las encuestas son realizadas por personal cualificado.
- e) El proceso de selección, formación y control de entrevistadores telefónicos es más sencillo de realizar.

Definición de unidades muestrales

De acuerdo a la segmentación realizada, las unidades muestrales son:

- Hospitales Generales de SALUD:
 - Hospitalización; las unidades de muestreo han sido determinadas por servicios de especialidades.
 - Consultas de Atención Especializada, cada centro de especialidades ha supuesto una unidad muestral, como las consultas externas de cada hospital.
 - Urgencias. Cada uno de los servicios de urgencias de los hospitales ha constituido igualmente una unidad muestral.
- CASAR. En cada centro se han determinado tres unidades muestrales según los servicios de hospitalización, consultas de especialidades y urgencias.
- Hospital General de la Defensa de Zaragoza. Se han establecido dos unidades muestrales: hospitalización y consultas de atención especializada.
- Hospitales de Convalecencia. Cada uno de los tres centros se ha considerado como una unidad muestral.

- En 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias. Se han determinado 5 unidades muestrales en función de la modalidad de la atención (CCU, UMEs Zaragoza, UMEs Aragón, SUAP y otros recursos).
- Laboratorios de los Hospitales Generales de SALUD. Cada uno de ellos se ha considerado como una unidad muestral.

Dentro de cada unidad muestral, los elementos de muestreo son cada uno de los usuarios de los servicios atendidos durante el periodo de referencia.

Tamaño muestral y tipo de muestreo

El universo para calcular el tamaño muestras se ha realizado en base al Sistema de Información de Atención Especializada y el Sistema de Información del 061 Aragón.

La asignación del número de encuestas a cada servicio corresponde a un muestreo aleatorio estratificado, tomando como variables de estratificación los distintos servicios y dentro de ellos, también se han tenido en cuenta las diferentes especialidades que los conforman (aunque éstas no se tendrán en cuenta en los análisis realizados).

El tamaño muestral diseñado fue de 23.608, siendo el número de encuestas finales realizadas de **22.581**. En la siguiente tabla se indica el reparto de estas encuestas por servicio evaluado:

SERVICIO EVALUADO	Encuestas realizadas
Hospitales Generales de SALUD	17.950
CASAR	1.642
Hospitales de Convalecencia	431
Hospital General de la Defensa de Zaragoza	410
061 Aragón	1.014
Laboratorios Clínicos	1.134
Total	22.581

Número de encuestas realizadas y error de muestreo

La extracción de las bases de datos para la realización de la Encuesta ha sido realizada por la Sección de Tecnologías de Información del Departamento de Sanidad.

Se han efectuado **22.581 encuestas** a usuarios de los Hospitales Generales de SALUD, CASAR, Hospital General de la Defensa de Zaragoza, Hospitales de Convalecencia, 061 Aragón y Laboratorios Clínicos.

En la tabla siguiente se puede observar el **tamaño muestral realizado** (número de encuestas) en cada modalidad de atención y unidad de servicio así como el **error muestral máximo** determinado, asumiendo un nivel de confianza del 95% y considerando una proporción esperable de usuarios satisfechos del 75% ($p=0,75$ y $q=0,25$) en las unidades muestrales, exceptuando las de Consultas de Atención Especializada, donde esta proporción es del 70% ($p=0,70$ y $q=0,30$), y las de Laboratorios Clínicos que alcanza un porcentaje del 60% ($p=0,60$ y $q=0,40$).

Estrategias de información

Con objeto de incrementar el nivel de respuesta, en las encuestas se destaca la importancia que tiene la opinión de los usuarios para mejorar el sistema.

MUESTRA ARAGON

CENTRO	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		Urgencias		
	n	% error muestral	n	% error muestral	n	% error muestral	
Hospitales Generales de SALUD	H. San Jorge	1259	2,2	218	5,7	198	6,0
	H. Barbaastro	1050	2,4	221	5,7	198	6,0
	C.E. Monzón			220	5,7		
	H. Obispo Polanco	1044	2,4	224	5,7	199	6,0
	H. Alcañiz	974	2,4	218	5,7	197	6,0
	H. Ernest Lluch	611	3,1	219	5,7	199	6,0
	H. Royo Villanova	1195	2,3	223	5,7	199	6,0
	H. Nuestra Señora de Gracia	716	2,9	221	5,7	198	6,0
	C.E. Grande Covián			223	5,7		
	H. Miguel Servet	3499	1,4	224	5,7	201	6,0
	C.E. Ramón y Cajal			224	5,7		
	C.E. San José			227	5,6		
	H. Lozano Blesa	2700	1,5	226	5,6	200	6,0
C.E. Inocencio Jimenez			225	5,7			
Total	13048	0,7	3113	1,5	1789	2,0	

CENTRO	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		Urgencias		
	n	% error muestral	n	% error muestral	n	% error muestral	
CASAR	CASAR Bajo Cinca	89	7,8	216	5,7	139	6,7
	H. AR del Pirineo	160	6,2	216	5,8	195	6,0
	CASAR Cinco Villas	21	18,0	223	5,7	167	6,0
	CASAR Moncayo			216	5,8		
Total	270	4,8	871	2,9	501	3,7	

CENTRO	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		
	n	% error muestral	n	% error muestral	
Hospital Concertado	H. General de la Defensa de Zaragoza	187	6,0	223	5,7
Total	187	6,0	223	5,7	

CENTRO	Hospitalización		
	n	% error muestral	
Hospitales de Convalecencia	H. Sagrado Corazón HU	159	6,1
	H. San José TE	95	8,1
	H. San Juan de Dios Z	177	6,0
Total	431	3,8	

CENTRO	061 Aragón		
	n	% error muestral	
061 Aragón	CCU	206	5,9
	UMEs Zaragoza	205	5,8
	UMEs Aragón	195	5,8
	SUAP	207	5,9
	Otros Recursos	201	6,0
Total	1014	2,7	

CENTRO	Laboratorios		
	n	% error muestral	
Laboratorios Clínicos	H. San Jorge	125	8,6
	H. Barbaastro	125	8,6
	H. Obispo Polanco	128	8,5
	H. Alcañiz	125	8,6
	H. Ernest Lluch	125	8,6
	H. Royo Villanova	125	8,6
	H. Nuestra Señora de Gracia	127	8,5
	H. Miguel Servet	129	8,5
H. Lozano Blesa	125	8,6	
Total	1134	2,9	

TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se ha efectuado entre marzo de 2016 y enero de 2017. El horario de llamadas osciló entre las 12:00 y las 21:00 horas, de lunes a viernes, y un máximo de 3 intentos de llamada por paciente seleccionado.

Estas llamadas son emitidas de forma automática y aleatoria entre los registros de los distintos estratos de la base de datos. Además, la aplicación informática desde la que se realizan las llamadas brinda los datos del paciente (nombre y apellidos, fecha de nacimiento, número de teléfono de contacto) y una cita reciente por la que fue seleccionado para el sondeo, por lo que la entrevista puede hacerse personalizada para cada uno de los usuarios.

Antes de la ejecución de las entrevistas, todo el personal de campo recibió formación completa y exhaustiva para una correcta aplicación del trabajo. Destaca la formación específica sobre el objeto perseguido con las encuestas, el perfil de las personas a las que se van a dirigir y el completo conocimiento de los diferentes cuestionarios. Además, entre el resto de cuestiones comprendidas en dicha formación se encuentran el conocimiento de las distintas herramientas de trabajo a emplear o los requisitos de exigencia para realizar un trabajo de calidad. Como medida de calidad, a lo largo de la campaña, un coordinador audita la calidad del servicio, realizando escuchas de seguimiento a los encuestadores.

PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Antes del tratamiento estadístico de la información, los datos fueron sometidos a procesos de depuración con el objeto de detectar, y en su caso corregir, errores relacionados con la correcta cumplimentación de los cuestionarios y la consistencia de los datos. En aquellos casos en que bien no se han cumplimentado todas las preguntas o existen cuestiones con respuesta imprecisa, Ns/Nc, (mínimo de 3), se han invalidado estas encuestas. Por su parte, el análisis de los datos se ha realizado a distintos niveles:

- **Análisis sociodemográfico.** Presenta el perfil de los encuestados en cuanto a sexo, edad y situación laboral; formato porcentaje sobre cada una de las categorías.

- **Análisis de resultados de satisfacción.** Para el conjunto de Aragón se muestra el grado de satisfacción percibido (dentro de una escala entre nada y muy satisfecho). Por su parte, a nivel de Sector y Centro Hospitalario se analizan los resultados relativos a la satisfacción (agrupación de las categorías satisfactorio y muy satisfactorio), así como los intervalos de confianza correspondientes.
- **Análisis de aspectos positivos y negativos.** Recogen las valoraciones positivas y negativas de los usuarios respecto al servicio utilizado. Son preguntas de respuesta múltiple que se analizan teniendo en cuenta el total de respuestas obtenidas.
- **Análisis de resultados sociodemográficos estratificados.** Este análisis permite obtener resultados de satisfacción segmentados por el sexo o el grupo de edad al que pertenecen los encuestados, lo que permite identificar si existen o no diferencias de opinión asociadas a determinados perfiles de la población.

Excepto para las preguntas abiertas (valoración de aspectos positivos y negativos), las respuestas “no sabe / no contesta” se excluyen del análisis de los datos. No obstante, el total de usuarios encuestados (n) en cada caso se indica en las tablas y gráficos.

- **Comparación de resultados 2011-2014-2016.** En el Informe se refleja la comparación de resultados entre las distintas ediciones; 2011, 2014 y 2016. Deben de tenerse en cuenta las siguientes variaciones respecto a anteriores ediciones.
 - La ESU de 2011 no se dirigió a usuarios que habían recibido atención sanitaria en el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza ni a los de los Laboratorios Clínicos de los Hospitales Generales de SALUD. Por este motivo, las tablas comparativas de este segmento de atención, solamente reflejan la evolución de las dos últimas oleadas 2014-2016.
 - En el año 2011 se empleó cuestionario autoadministrado en papel para Hospitales Generales de SALUD (Hospitalización), centros del CASAR, Hospital General de la Defensa de Zaragoza y Hospitales de Convalecencia.

El resto de las encuestas se realizaron en formato telefónico. A partir de 2014 y por tanto también para esta edición 2016, todas las encuestas han sido telefónicas.

- En la ESU de 2011, en los Hospitales Generales de SALUD se determinaron las unidades muestrales por áreas de hospitalización en las que existía supervisión de enfermería, mientras que a partir de la ESU de 2014 las unidades se han definido por Servicios de Especialidades, siguiendo con esta metodología de trabajo en 2016.

INFORMACIÓN SOBRE RECOGIDA DE DATOS

TASAS DE RESPUESTAS E INCIDENCIAS

Para efectuar las 22.581 encuestas se han tenido que realizar 83.830 llamadas, lo que supone un total de 3,71 llamadas por encuesta. En la siguiente tabla se muestran los motivos de finalización de las llamadas para cada uno de los servicios sanitarios evaluados:

	Motivos de finalización HOSPITALIZACIÓN	Tiempo medio de duración	Frecuencia	%
Registros contactados	Encuesta realizada	4,85	13.936	28,47%
	Ya Contactado	1,81	122	0,25%
	No localizado	1,03	761	1,55%
	No colabora	2,00	3.513	7,18%
	No aplica	1,63	459	0,94%
	Incidencia/Llamada cortada	2,00	667	1,36%
	Intentos superados	1,18	6.850	13,99%
Registros no contactados	Aplazado	1,66	2.501	5,11%
	No contesta	1,06	14.730	30,09%
	Comunica	0,69	298	0,61%
	Buzón de voz	1,00	5.068	10,35%
	Fax	0,88	50	0,10%
Total		2,27	48.955	100%

	Motivos de finalización URGENCIAS	Tiempo medio de duración	Frecuencia	%
Registros contactados	Encuesta realizada	4,53	2.290	24,75%
	Ya Contactado	1,69	13	0,14%
	No localizado	0,89	254	2,75%
	No colabora	1,88	531	5,74%
	No aplica	1,37	60	0,65%
	Incidencia/Llamada cortada	2,03	563	6,08%
	Intentos superados	1,12	1.259	13,61%
Registros no contactados	Aplazado	1,61	639	6,91%
	No contesta	1,10	2.581	27,89%
	Comunica	0,73	48	0,52%
	Buzón de voz	0,93	1.003	10,84%
	Fax	0,75	12	0,13%
Total		2,06	9.253	100%

	Motivos de finalización CONSULTAS	Tiempo medio de duración	Frecuencia	%
Registros contactados	Encuesta realizada	4,93	4.207	29,02%
	Ya Contactado	1,67	15	0,10%
	No localizado	1,00	204	1,41%
	No colabora	1,92	828	5,71%
	No aplica	1,56	61	0,42%
	Incidencia/Llamada cortada	1,10	271	1,87%
	Intentos superados	1,14	1.864	12,86%
Registros no contactados	Aplazado	1,46	1.425	9,83%
	No contesta	1,05	4.150	28,63%
	Comunica	0,72	93	0,64%
	Buzón de voz	0,91	1.366	9,42%
	Fax	0,62	13	0,09%
Total		2,27	14.497	100%






	Motivos de finalización 061	Tiempo medio de duración	Frecuencia	%
Registros contactados	Encuesta realizada	5,07	1.014	18,52%
	Ya Contactado	1,56	90	1,64%
	No localizado	1,46	97	1,77%
	No colabora	1,76	795	14,52%
	No aplica	1,36	100	1,83%
	Incidencia/Llamada cortada	1,17	131	2,39%
	Intentos superados	1,21	774	14,13%
Registros no contactados	Aplazado	2,11	207	3,78%
	No contesta	1,33	1.432	26,15%
	Comunica	0,61	69	1,26%
	Buzón de voz	0,95	758	13,84%
	Fax	1,00	9	0,16%
	Total	2,04	5.476	100%

	Motivos de finalización LABORATORIOS	Tiempo medio de duración	Frecuencia	%
Registros contactados	Encuesta realizada	5,02	1.134	20,07%
	Ya Contactado	2,29	24	0,42%
	No localizado	1,99	194	3,43%
	No colabora	1,30	1.182	20,92%
	No aplica	1,71	85	1,50%
	Incidencia/Llamada cortada	2,26	261	4,62%
	Intentos superados	1,67	588	10,41%
Registros no contactados	Aplazado	1,85	406	7,19%
	No contesta	1,31	1.251	22,15%
	Comunica	0,68	34	0,60%
	Buzón de voz	0,98	483	8,55%
	Fax	1,00	7	0,12%
	Total	2,17	5.649	100%

CUESTIONARIOS

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 <i>satisfactorio, mucho peor de lo que esperaba</i>	 Poco <i>satisfactorio, peor de lo que esperaba</i>	 Adecuado, <i>como me lo esperaba</i>	 Satisfactorio, <i>mejor de lo que esperaba</i>	 Muy <i>satisfactorio, mucho mejor de lo que esperaba</i>
1. El estado en que se encuentran las habitaciones de 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:

	Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo	Más de lo necesario, no hacia falta tanto tiempo	El tiempo necesario
12. A su juicio ha estado ingresado en el Hospital...	<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. Su situación laboral es:			
	Estudiante	Jubilado/ pensionista	En paro
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Trabajando
			Ama de casa
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>

ENCUESTA OPINIÓN DE 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)






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

ENCUESTA OPINIÓN DE USUARIOS DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

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 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 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 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) No (1) Sí (2)		
13. ¿Le solicitaron permiso para realizarle pruebas o intervenciones?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. ¿Le dieron un informe por escrito?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. ¿Recomendaría este Servicio de Urgencias a sus amigos o familiares, o volvería usted si pudiera escoger?			<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 <input type="checkbox"/> (1)	Mujer <input type="checkbox"/> (2)	Edad: _____ años		
17. Ahora su situación laboral es:	Estudiante <input type="checkbox"/> (1)	Jubilado / pensionista <input type="checkbox"/> (2)	En paro <input type="checkbox"/> (3)	Trabajando <input type="checkbox"/> (4)	Ama de casa <input type="checkbox"/> (5)

ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DEL 061 ARAGÓN

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.

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.- ¿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 ¿Cuál? 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	Jubilado / pensionista	En paro	Trabajando	Ama de casa	< de 16 años
	1	2	3	4	5	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

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 ¿Cuál? 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, entendiéndolo que 1 es la peor valoración y 5 la mejor valoración.

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:

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	Jubilado / pensionista	En paro	Trabajando	Ama de casa	< de 16 años
	1	2	3	4	5	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

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?:

(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:

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

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

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 o, mucho peor de lo que esperaba</i>	<i>Poco satisfactorio o, peor de lo que esperaba</i>	<i>Adecuado o, como me lo esperaba</i>	<i>Satisfactorio o, mejor de lo que esperaba</i>	<i>Muy satisfactorio o, 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 de extracción es	1	2	3	4	5
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
					
	<i>Nada satisfactorio o, mucho peor de lo que esperaba</i>	<i>Poco satisfactorio o, peor de lo que esperaba</i>	<i>Adecuado o, como me lo esperaba</i>	<i>Satisfactorio o, mejor de lo que esperaba</i>	<i>Muy satisfactorio o, 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)	Sí (2)
<p>13. La extracción o la entrega de muestras la hizo en:</p> <p>(1) <input type="checkbox"/> El Centro de Salud o Centro de Atención Primaria.</p> <p>(2) <input type="checkbox"/> El Centro de Especialidades</p> <p>(3) <input type="checkbox"/> El Hospital</p>					

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

16. Indique si es:	Hombre <input type="checkbox"/> (1)	Mujer <input type="checkbox"/> (2)	17 Edad: _____ años			
18. Su situación laboral es:	Estudiante <input type="checkbox"/> (1)	Jubilado / pensionista <input type="checkbox"/> (2)	En paro <input type="checkbox"/> (3)	Trabajando <input type="checkbox"/> (4)	Ama de casa <input type="checkbox"/> (5)	< de 16 años <input type="checkbox"/> (6)
19. La persona que contesta la encuesta es	El usuario o paciente <input type="checkbox"/> (1)			Un representante (familiar o cuidador) <input type="checkbox"/> (2)		

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