



Instituto de Estudios Sociales de Andalucía

Consejo Superior de Investigaciones Científicas/Junta de Andalucía

Nº ESTUDIO: 0603 ATENCIÓN ESPECIALIZADA SAS

La información obtenida en esta encuesta está protegida por la Ley 12/89 que regula el secreto estadístico para las administraciones públicas, no pudiéndose tratar ni difundir más que de forma numérica y agregada, para garantizar el anonimato de los entrevistados.

Buenos días/tardes: El IESA está llevando a cabo un estudio para el Servicio Andaluz de Salud sobre la opinión que tienen los ciudadanos con los servicios de Atención Especializada. Para ello se están realizando entrevistas a personas seleccionadas al azar, que hayan acudido a la consulta de un médico del SAS. La entrevista es completamente anónima y en ningún caso se divulgará el contenido de sus respuestas.

INFORMACIÓN PREVIA (CABECERA DE LA ENTREVISTA)

. NOMBRE DEL CENTRO
. NOMBRE DEL USUARIO
. TELÉFONO

. PROVINCIA
. ESPECIALIDAD
. CÓDIGO DE LA ENTREVISTA

SECCIÓN I: IDENTIFICACIÓN ENTREVISTADO

E1. Querría hablar con (nombre del paciente). ¿Puede esta persona responder a la entrevista?

- . Sí, vive aquí y puede contestar la entrevista..... 1 (pasa a E2)
- . No está en este momento 2 (hacer aplazamiento)
- . Es un menor de 16 años..... 3 (pasa a E1b)
- . No puede ponerse por problemas de salud o incapacidad 4 (pasa a E1b)
- . Ha fallecido 5 (pasa a E1b)
- . No vive aquí pero saben su nuevo teléfono 6 (anotad nuevo teléfono)
- . No vive aquí, no saben su nuevo teléfono. 7 (FIN)
- . La familia / persona de contacto se niega a contestar 8 (FIN)
- . Trabaja en el centro / hospital..... 9 (FIN)
- . El usuario no habla el castellano 10 (pasa a E1b)
- . No ha tenido nunca cita en ese centro / hospital..... 11 (FIN)

E1b. ¿Podría ponerse la persona que acompañó al paciente a la consulta del especialista?

- . Sí..... 1 (pasa a E1b2)
- . No, no está en casa en este momento 2 (concertar cita. Pasa a E2)
- . No, no tuvo acompañante..... 3 (FIN)
- . No, el acompañante no habla correctamente el castellano 4 (FIN)
- . No se puede localizar a esta persona 5 (FIN)
- . No vive aquí, saben su teléfono 6 (llamar nuevo teléfono)
- . No vive aquí, no saben su teléfono 7 (FIN)

E1b2. ¿Qué grado de implicación ha tenido Ud. cuando el paciente acudió a la consulta del especialista?

- . Lo acompañó Ud. 1 (pasa a E1c)
- . Lo acompañó Ud. junto con otros familiares..... 2 (pasa a E1c)
- . Lo acompañaron otros familiares 3 (contacto con un familiar que acompañara)
- . NC..... 4 (intento contacto con otro familiar)

E1c. ¿Qué relación tiene Ud. con el paciente?

- . El entrevistado es el cónyuge del paciente. 1
- . El entrevistado es el padre o madre del paciente .. 2
- . El entrevistado es el hijo/a del paciente 3
- . El entrevistado es el hermano/a del paciente..... 4
- . El entrevistado es otro familiar del paciente..... 5
- . El entrevistado no es familiar del paciente 6

E2. El día que tenía cita en la consulta del especialista, ¿acudió a la cita?

- . Sí..... 1 (pasa a E2a)
- . No 2 (pasa a E2b)
- . NS/NR..... 8 (pasa a E2c)
- . NC..... 9 (FIN)

E2a. ¿Había acudido a la consulta de ese especialista anteriormente?

- . Sí..... 1 (pasa a E3)
- . No..... 2 (pasa a E3)

E2b. ¿Ha acudido a la consulta de ese especialista después del día que tenía cita?

- . Sí..... 1 (pasa a E2a)
- . No..... 2 (pasa a E2c)

E2c. ¿Ha acudido a la consulta del especialista en los últimos seis meses?

- . Sí..... 1 (pasa a E2d)
- . No..... 2 (FIN)

E2d. ¿Y esa fue la primera vez que fue a la consulta del especialista?

- . Sí..... 1
- . No, había acudido otras veces..... 2
- . He ido varias veces..... 3

Si había acudido anteriormente (en E2a ó E2d): "A PARTIR DE AHORA NOS VAMOS A REFERIR A LA ÚLTIMA VEZ QUE ACUDIÓ A LA CONSULTA DE ESPECIALIDADES"

(A TODOS)

E3. ¿Desde donde lo enviaron a la consulta del especialista?

- . Desde su centro (médico de cabecera) 1
- . Desde Urgencias 2
- . Lo envió el propio especialista 3
- . Lo envió otro especialista 4
- . Desde un hospital 5
- . NS/NR 8
- . NC 9

E4. ¿Cómo obtuvo la cita para este especialista?

- . Le pidieron la cita desde su centro al salir de la consulta del médico de cabecera 1
- . Ud. llamó por teléfono al centro para concertar la cita con el especialista 2
- . Ud. pidió la cita al salir de la consulta del médico especialista. (ya había ido antes) 3
- . Tuvo Ud. que volver al centro para pedir otra cita 4
- . Le llamaron por teléfono desde el centro para darle cita 5
- . Se pusieron en contacto con Ud. por correo 6
- . Otros (especificar) 7
- . NS/NR 8
- . NC 9

E5. ¿En qué medida se encuentra Ud. satisfecho/a o insatisfecho/a con el servicio recibido en el la consulta del especialista?

- . Muy insatisfecho 1
- . Insatisfecho 2
- . Ni satisfecho ni insatisfecho 3
- . Satisfecho 4
- . Muy satisfecho 5
- . NS 8
- . NC 9

E6. Cómo de fácil o de difícil le resultó resolver los trámites y los papeles relacionados con la consulta del especialista?

- . Muy difícil 1
- . Difícil 2
- . Ni fácil ni difícil 3
- . Fácil 4
- . Muy fácil 5
- . NS/NR 8
- . NC 9

E7. Y, ¿cómo de fácil o difícil le resultó encontrar la consulta del especialista? (Nos referimos a la localización de la consulta dentro del Hospital o Centro de Especialidades)

- . Muy difícil 1
- . Difícil 2
- . Ni fácil ni difícil 3
- . Fácil 4
- . Muy fácil 5
- . NS/NR 8
- . NC 9

E8. ¿En qué medida le parecen adecuados o inadecuados los horarios de atención en la consulta del especialista?

- . Muy inadecuados 1
- . Inadecuados 2
- . Ni adecuados ni inadecuados 3
- . Adecuados 4
- . Muy adecuados 5
- . NS 8
- . NC 9

E9. La última vez que fue a la consulta a la que nos estamos refiriendo, ¿le atendieron el día para el que tenía la cita?

- . Sí 1
- . No 2
- . NS/NR 8
- . NC 9

E10. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde que llegó a la consulta hasta que fue recibido por el médico?

- . Mucho 1
- . Bastante 2
- . Ni mucho ni poco 3
- . Poco 4
- . Muy poco 5
- . NS/NR 8 (pasar a E12)
- . NC 9

E11. Y, en concreto, ¿cuántos minutos pasaron desde la hora fijada para la cita hasta que entró en la consulta? (Si no recuerda exactamente los minutos, preguntarlos de forma aproximada)

___ Minutos

E12. Una vez que fue atendido, ¿cómo entendió lo que le dijo el médico especialista? (Nos referimos a explicaciones, indicaciones sobre tratamientos, consejos, etc...)

- . Muy mal 1
- . Mal 2
- . Ni bien ni mal 3
- . Bien 4
- . Muy bien 5
- . NS/NR 8
- . NC 9

E13. En su opinión, ¿cómo cree Ud. que se han respetado el secreto y confidencialidad de los datos clínicos y personales del paciente?

- . Muy mal 1
- . Mal 2
- . Ni bien ni mal 3
- . Bien 4
- . Muy bien 5
- . NS 8
- . NC 9

E14. Y, ¿cómo se respetó en esa consulta lo que para Ud. es la intimidad del paciente? (Intimidad puede ser entendida como el grado de privacidad mantenido durante la consulta)

- . Muy mal 1
- . Mal 2
- . Ni bien ni mal 3
- . Bien 4
- . Muy bien 5
- . NS 8
- . NC 9

E15. ¿Cómo valora el respeto con el que se le trató en esa consulta?

- . Muy mal 1
- . Mal 2
- . Ni bien ni mal 3
- . Bien 4
- . Muy bien 5
- . NS 8
- . NC 9

E16. ¿Fue atendido por un ATS o enfermero/a en esa consulta?

- . Sí 1 (pasa a E16a)
- . No 2 (pasa a E17)
- . NS/NR 8 (pasa a E17)
- . NC 9 (pasa a E17)

SÓLO SI HA SIDO ATENDIDO POR UN ATS O ENFERMERO/A

E16a. ¿Qué tipo de atención recibió de este profesional?

- . Cuidados o curas quirúrgicas (puntos de sutura, revisión y limpieza de heridas postoperatorias) 1
- . Cuidados o curas traumatológicas (retirada de yesos y otras inmovilizaciones)..... 2
- . Realización de pruebas 3
- . Exploraciones complementarias..... 4
- . Asistencia al médico / Trámites administrativos..... 5
- . Otras (especificar) 6
- . NS/NR..... 8
- . NC..... 9

E17. ¿Qué grado de confianza tiene Ud. en la consulta de ese médico especialista? *(No nos referimos a si conoce o no al médico, sino la confianza que tiene en él como profesional)*

- . Ninguna1
- . Poca2
- . Ni mucha ni poca3
- . Bastante4
- . Mucha5
- . NS8
- . NC.....9

E18. ¿En qué medida cree que las personas que trabajan en el lugar al que Ud. acudió estaban identificadas correctamente (uniformes, tarjetas de identificación, etc.) para saber qué tipo de profesionales eran?

- . Muy mal.....1
- . Mal2
- . Ni bien ni mal3
- . Bien4
- . Muy bien.....5
- . NS/NR8
- . NC.....9

E19. ¿Cómo valora Ud. la actitud o disposición del personal de esa consulta para escucharle cuando lo ha necesitado?

- . Muy mal.....1
- . Mal2
- . Ni bien ni mal3
- . Bien4
- . Muy bien.....5
- . NS8
- . NC.....9

E20. Y, en ese Centro u Hospital, ¿cómo funciona, en su opinión, el Servicio de Atención al Usuario?

- . Es muy ineficaz.....1
- . Es ineficaz2
- . Ni eficaz ni ineficaz3
- . Es eficaz.....4
- . Es muy eficaz.....5
- . No sé, no lo he usado (NO LEER).....6
- . No sé, creo que no hay (NO LEER).....7
- . NS/NR8
- . NC.....9

E21. A continuación nos gustaría que nos diese su opinión sobre el personal que le ha atendido en el lugar al que Ud. acudió a la consulta del especialista. Por favor, díganos cómo valora, en general, a cada uno de los siguientes profesionales.

	Muy mal	Mal	Ni bien ni mal	Bien	Muy bien	No procede (no le han atendido)	NS	NC
E21.1.- Médicos...	1	2	3	4	5	7	8	9
E21.2.- ATS ó Enfermeros/as.....	1	2	3	4	5	7	8	9
E21.3.- Auxiliares de enfermería (1).	1	2	3	4	5	7	8	9
E21.4.- Auxiliares Administrativos.....	1	2	3	4	5	7	8	9
E21.5.- Celadores	1	2	3	4	5	7	8	9

(1) Aclaración sobre el auxiliar de enfermería: Este profesional es aquel que ayuda al enfermero. Ejemplo: si ponen un punto de sutura no el que da el punto de sutura, sino el que le da el material para hacerlo.

E22. ¿Sabía Ud. o ha oído hablar que ahora se puede elegir especialista cuando el médico de cabecera lo envía a una consulta de especialidad?

- . Sí1 (pasa a E22a)
- . No2 (pasa a E23)
- . NS.....8 (pasa a E23)
- . NC.....9 (pasa a E23)

E22a. Y cuando le enviaron al especialista, ¿pidió Ud. cambiar de especialista?

- . Sí1
- . No2
- . NS8
- . NC9

E23. La última vez que fue a la consulta del especialista, ¿le indicaron que debía seguir algún tratamiento? *(Tratamiento se entiende aquí en términos generales, por lo tanto puede referirse a recetas de medicamentos, a indicaciones quirúrgicas, rehabilitación, etc.)*

- . Sí1(pasa a E23a)
- . No2 (pasa a E24)
- . NS/NR.....8 (pasa a E24)
- . NC.....9 (pasa a E24)

E23a. ¿Le parecen suficientes las explicaciones que le dieron sobre cómo tomar o seguir correctamente el tratamiento?

- . Sí1
- . No2
- . NS/NR8
- . NC9

E23b. ¿Hasta qué punto le permitieron dar su opinión sobre los tratamientos que le pusieron en esa consulta?

- . Muy poco.....1
- . Poco2
- . Ni mucho ni poco.....3
- . Bastante4
- . Mucho.....5
- . No considero necesario dar mi opinión (NO LEER).....6
- . NS8
- . NC9

E24. En la consulta del especialista, ¿le indicaron que tenía que hacerse algunos análisis, pruebas radiológicas u otras pruebas médicas (diagnósticas)?

- . Sí..... 1 (pasa a E24a)
- . No..... 2 (pasa a E26)
- . NS/NR..... 8 (pasa a E26)
- . NC..... 9 (pasa a E26)

E24a. En relación a las pruebas que le mandaron, ¿en qué situación se encuentra actualmente?

- . Ya me/le han hecho todas las pruebas.. 1 (pasa a p24c)
- . Aún me/le faltan algunas pruebas por hacer 2 (pasa a P24b)
- . Aún no me/le han hecho ninguna..... 3 (pasa a P24b)
- . NS/NR..... 8 (pasa a p24c)
- . NC..... 9 (pasa a p24c)

E24b. ¿Por qué no le han hecho aún las pruebas que le faltan?

- . Porque todavía no tengo/tiene cita..... 1
- . Porque estoy/está esperando el día de la cita..... 2
- . Porque he/ha decidido no hacérmelas/hacérselas. 3
- . NS..... 8
- . NC..... 9

E24c. ¿Cómo considera Ud. la información que le dieron en la consulta de especialidades sobre las pruebas que le mandaron? (Nos referimos a la información previa con independencia de que se haya hecho la prueba o no)

- . Muy mal..... 1
- . Mal 2
- . Ni buena ni mala 3
- . Buena 4
- . Muy buena 5
- . NS 8
- . NC 9

(No hacer si E24a es 3: "Aún no me/le han hecho ninguna")

E25. Y, ¿cómo de fácil o difícil le resultó encontrar el lugar donde tuvo que ir para que le realizaran las pruebas diagnósticas o los análisis?

- . Muy difícil 1
- . Difícil 2
- . Ni fácil ni difícil 3
- . Fácil..... 4
- . Muy fácil..... 5
- . NS/NR 8
- . NC 9

(A TODOS)

E26. En la consulta del especialista, ¿le pusieron un tratamiento con medicamentos?

- . Sí..... 1 (pasa a E26a)
- . No..... 2 (pasa a E27)
- . NS/NR 8 (pasa a E27)
- . NC..... 9 (pasa a E27)

E26a. En ese caso, ¿fue el médico especialista quien le hizo la receta? (Se considera que el médico hizo la receta si el usuario salió de la consulta con ella, da igual que la escribiera el médico u otra persona)

- . Sí..... 1
- . No..... 2
- . NS/NR..... 8
- . NC..... 9

E27. En la consulta de especialidades, ¿le entregaron un informe para su médico de cabecera?

- . Sí..... 1
- . No 2
- . NS/NR 8
- . NC..... 9

E28. ¿Qué mejoraría Ud. en primer lugar de la consulta del especialista al que acudió?

- . Nada 100
- . NS..... 888
- . NC..... 999

E29. En su opinión, ¿hay alguna prestación o servicio importante que no tuviera la consulta del especialista a la que acudió?

- . Sí..... 1 (pasa a E29a)
- . No 2 (pasa a E30)
- . NS 8 (pasa a E30)
- . NC..... 9 (pasa a E30)

E29a. Por favor, cite alguno:

1. _____
2. _____
3. _____

E30. ¿Recomendaría Ud. este especialista a un familiar o a un amigo?

- . Sí..... 1
- . No 2
- . NS..... 8
- . NC..... 9

E31. Cambiando de tema, ¿podría decirme qué aspectos de la consulta del especialista son los más positivos para Ud?

1. _____
2. _____
3. _____

- . NS 888
- . NC..... 999

E32. Y, en cuanto al centro en el que está ubicada la consulta de este especialista, en general, ¿cómo valora Ud. la limpieza?

- . Muy mal 1
- . Mal 2
- . Ni buena ni mala 3
- . Buena 4
- . Muy buena 5
- . NS 8
- . NC..... 9

E33. Y, en general, ¿cómo valora Ud. la comodidad del Centro? (Estar sentado cómodamente, tener buena ventilación, temperatura agradable, etc.)

- . Muy mal 1
- . Mal 2
- . Ni buena ni mala 3
- . Buena 4
- . Muy buena 5
- . NS 8
- . NC..... 9

E34. Por último, ¿podría Ud. decirme si conoce los derechos y deberes de los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía?

- . Sí.....1 (pasa a E34A)
- . No2 (pasa a E34B)
- . NC.....3 (pasa a E34B)

E34A. Y, principalmente, ¿a través de qué medio ha obtenido o le ha llegado esta información? **(UNA SÓLA RESPUESTA)**
 _____(pasa a CL1)

- . NS.....8 (pasa a CL1)
- . NC9 (pasa a CL1)

E34B. Aunque no conozca estos derechos y deberes, ¿podría decirme si Ud. ha visto publicidad (folletos, carteles,...) sobre el tema en el hospital o centro de especialidades donde estuvo?

- . Sí 1
- . No 2
- . No la he visto en el hospital o centro de especialidades pero sí en otro lugar.....3
- . NS..... 8
- . NC 9

SECCIÓN II: DATOS DE CLASIFICACIÓN

T1A. ¿Le importaría decirme el sexo del médico especialista que le atendió?

- Hombre 1
- Mujer..... 2
- No recuerda/NC..... 8

CL1. Sexo entrevistado:

- . Hombre 1
- . Mujer 2

CL2. Edad del entrevistado :

_____ años

SÓLO SI EL ENTREVISTADO NO ES EL PACIENTE

CL1_b. Sexo del paciente

- . Hombre 1
- . Mujer..... 2

CL2_b. Edad del paciente:

_____ años

TODOS CONTESTAN

CL3. Estado civil del entrevistado

- . Soltero/a..... 1
- . Casado/a..... 2
- . Conviviendo en pareja 3
- . Divorciado/a 4
- . Separado/a 5
- . Viudo/a 6
- . NC..... 9

CL4. Nivel de estudios del entrevistado

- . Analfabetos (No sabe leer ni escribir)..... 1
- . Sabe leer y escribir, pero fue menos de 5 años a la escuela 2
- . Fue a la escuela 5 años o más pero sin Completar EGB, ESO o Bachillerato Elemental..... 3
- . Bachiller Elemental, EGB, ESO completo (Graduado escolar) 4
- . Bachiller superior, BUP, Bachiller LOGSE,COU, PREU 5
- . F.P.I, FP grado medio, Oficialía Industrial o equivalente 6
- . F.P.II, FP superior, Maestría Industrial o equivalente, Conservatorio 10 años..... 7
- . Diplomatura, Ingeniería Técnica, 3 cursos aprobados de Licenciatura, Ingeniería o Arquitectura 8
- . Arquitectura, Ingeniería, Licenciatura o equivalente..... 9
- . Doctorado (tercer ciclo)..... 10
- . Otra situación (Especificar)..... 11
- . NC..... 99

CL5. Situación laboral del entrevistado

- . Trabajando..... 1 (pasa a CL6)
- . Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)..... 2 (pasa a CL6)
- . Jubilado o pensionista (anteriormente no ha trabajado, tareas del hogar 3 (pasa a CL7)
- . Desempleado, busca primer empleo 4 (pasa a CL7)
- . Desempleado, ha trabajado antes 5 (pasa a CL6)
- . Estudiante 6 (pasa a CL7)
- . Ama de casa 7 (pasa a CL5b)
- . Otros 8 (pasa a CL5b)
- . NC..... 8 (pasa a CL5b)

CL5b. ¿Habitualmente realiza Ud. alguna actividad remunerada?

- . Sí 1 (pasa a CL6)
- . No 2 (pasa a CL7)

CL6 ¿Cuál es o era su última ocupación u oficio?

CL7. Por último, ¿le importaría decirnos los ingresos netos que entran en su hogar cada mes incluyendo todos los conceptos (sumando los ingresos de todas las personas del hogar)?

- o Menos de 250 Euros..... 1
- o Entre 251 y 500 Euros 2
- o Entre 501 y 750 Euros 3
- o Entre 751 y 1.000 Euros 4
- o Entre 1.001 y 1.250 Euros 5
- o Entre 1.251 y 1.500 Euros 6
- o Entre 1.501 y 1.750 Euros 7
- o Entre 1.751 y 2.000 Euros 8
- o Entre 2.001 y 2.250 Euros 9
- o Entre 2.251 y 2.500 Euros 10
- o Entre 2.501 y 3.000 Euros 11
- o Entre 3.001 y 3.500 Euros 12
- o Más de 3.500 Euros 13
- NS 98
- NC..... 99