

Nº ESTUDIO: E-1303 ATENCIÓN HOSPITALARIA- HAR

ENTREVISTADOR/A:

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 Sistema Sanitario Público Andalúz sobre la opinión que tienen los ciudadanos con los servicios de Atención Hospitalaria que ofrecen los Hospitales de Alta Resolución (HAR). Para ello se está realizando entrevistas a personas seleccionadas al azar, que hayan estado ingresadas en uno de los hospitales de alta resolución del SSPA. La entrevista es completamente anónima y en ningún caso se divulgará el contenido de sus respuestas.

INFORMACIÓN PREVIA (CABECERA DE LA ENTREVISTA)

. NOMBRE DEL HAR
. NOMBRE DE LA PERSONA HOSPITALIZADA
. TELÉFONO
. PROVINCIA

. MOTIVO DE ALTA
. SERVICIO DE ALTA
. CÓDIGO DE LA ENTREVISTA

BLOQUE I: IDENTIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO

I1.- ¿Podría hablar con (nombre de la persona hospitalizada)? // Si es menor de 16 años ó el motivo de alta es fallecimiento: Querría más hablar con la persona que se ha encargado del cuidado de la persona hospitalizada

- Paciente 1 (pasa a I6)
- Cuidador de un menor de 16 años..... 2 (pasa a I3)
- Cuidador de una persona fallecida..... 3 (pasa a I2)
- Cuidador de una persona incapacitada para responder el cuestionario 4 (pasa a I3)
- Cuidador de una persona que no habla correctamente el castellano..... 5 (pasa a I3)

(Sólo si la persona hospitalizada ha fallecido y no estaba así reflejado en el motivo de alta)

I2.- ¿Falleció en el hospital o le dieron el alta previamente?

- En el hospital 1
- Tras darle el alta del hospital.....2

(Sólo si el entrevistado no es el paciente I1: 2, 3, 4 ó 5)

I3.- ¿Qué grado de implicación ha tenido Ud. en el cuidado de la persona hospitalizada?

- Principalmente lo ha cuidado Ud. 1 (pasar a I5) I
- Lo ha cuidado Ud. junto con otros familiares/personas 2 (pasar a I5)
- Principalmente lo han cuidado otros familiares/personas 3 (pasar a I4)
- NC/No Procede.....9 (pasar a I4)

I4.- ¿Podría hablar con quién cuidó a la persona hospitalizada durante su estancia en el hospital?

- Sí 1
- No se puede localizar 2 (FIN)
- No está en este momento, aplazamiento 3 (Aplazamiento)
- No vive aquí..... 4 (FIN)
- No, no sabe su teléfono..... 5 (FIN)
- La persona que lo acompañó no habla correctamente el castellano..... 6 (FIN)

I5.- ¿Qué relación tiene Ud. con la persona hospitalizada?

- Cónyuge o pareja 1
- Padre o madre 2
- Hijo/a 3
- Hermano/a 4
- Otro familiar 5
- No familiar 6

(Sólo si la información no está incluida en la base de datos)

I6.- ¿Recuerda aproximadamente cuantos días estuvo ingresado/a?

- _____ días
- NS 888
 - NC 999

(A TODOS)

I7.- ¿Cómo accedió Ud. (la persona hospitalizada) al hospital?

- Derivado desde otro hospital 1
- Entró por urgencias 2
- Derivado por su especialista 3
- Derivado por su médico/a de familia o centro de salud 4
- Nació en el hospital 5
- Otros (especificar) 97
- No sabe 98
- No contesta 99

BLOQUE II: VALORACIÓN DEL HAR

P1. ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con la atención sanitaria que ha recibido en el hospital en el que estuvo ingresado/a?

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

P2. Y respecto a lo que Ud. esperaba, esta atención ha sido...

Mucho peor.....	1
Peor.....	2
Más o menos igual	3 (NO LEER)
Mejor.....	4
Mucho mejor.....	5
NS.....	8
NC	9

P3. ¿Qué valoración hace Ud. sobre el horario de visitas del hospital?

- Muy malo	1
- Malo	2
- Ni bueno ni malo.....	3
- Bueno	4
- Muy bueno.....	5
- NS.....	8
- NC.....	9

P4. ¿Le informaron a su ingreso (al ingreso del paciente) sobre el programa de visitas y de acompañamiento de familiares y otras personas durante su estancia en el hospital?

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

P5. Durante su ingreso en el hospital, ¿le han permitido estar acompañado/a (al paciente) las 24 horas por un familiar u otra persona que Ud. quisiera?

- Sí, me lo permitieron.....	1
- Sí, pero no estuve acompañado/a.....	2
- No me lo permitieron	3
- NS/NR.....	8
- NC.....	9

P6. ¿Cómo valora Ud. la comodidad de las habitaciones del hospital?

- Muy mal	1 (pasa a P7)
- Mal	2 (pasa a P7)
- Ni bien ni mal.....	3 (pasa a P7)
- Bien.....	4 (pasa a P8)
- Muy bien.....	5 (pasa a P8)
- NS.....	8 (pasa a P8)
- NC.....	9 (pasa a P8)

P7. ¿Qué tendría que mejorar para que la habitación fuese más cómoda? (MÁXIMO TRES RESPUESTAS)

- NS.....	88
- NC	99

P8. ¿Cómo le resultó resolver los trámites y papeleo relacionado con su estancia en el hospital?

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

P9. ¿Cómo valora en general las instalaciones del centro? (nos referimos al conjunto del hospital, no a las habitaciones)

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

P10. ¿Cómo valora la señalización en el interior del hospital? (nos referimos a la señalización a través de carteles o indicadores para poder orientarse dentro del hospital o saber cómo encontrar las distintas consultas, salas de exploraciones y plantas de hospitalización)

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

P11. ¿Cómo valora la calidad de la comida?

- Muy mal	1 (pasa a P12)
- Mal	2 (pasa a P12)
- Ni bien ni mal.....	3 (pasa a P12)
- Bien	4 (pasa a P13)
- Muy bien.....	5 (pasa a P13)
- NS.....	8 (pasa a P13)
- NC	9 (pasa a P13)

P12. ¿Qué aspecto de la calidad de la comida cree que debería mejorar? (MULTIRESPUESTA) (NO LEER)

- Presentación..... 1
- Horarios 2
- Capacidad de elección 3
- Temperatura 4
- Sabor 5
- Cantidad (mucho/poco) 6
- Otros (especificar) —
- NS 88
- NC 99

P13. ¿Cómo valora la limpieza del hospital?

- Muy mal 1 (pasa a P14)
- Mal 2 (pasa a P14)
- Ni bien ni mal 3 (pasa a P14)
- Bien 4 (pasa a P15)
- Muy bien 5 (pasa a P15)
- NS 8 (pasa a P15)
- NC 9 (pasa a P15)

P14. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el hospital? (MULTIRESPUESTA) (NO LEER)

- La habitación 1
- El baño de la habitación 2
- Los pasillos 3
- La sala de espera 4
- En general todo 5
- Otros (especificar) —
- NS 88
- NC 99

P15. La información que le dieron los médicos cree que se entendía...

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

P16. ¿Tuvo durante su estancia en el hospital un/a médico/a responsable al que acudir para cualquier asunto relacionado con su problema de salud?

- Sí 1
- No 2
- No lo sé 3
- NR 8
- NC 9

P17. La información que le dieron los enfermeros/as cree que se entendía...

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

P18. ¿Tuvo durante su estancia en el hospital un enfermero/a de referencia al que acudir?

- Sí 1
- No 2
- No lo sé 3
- NR 8
- NC 9

P19. ¿Qué grado de confianza tiene Ud. en la asistencia que le han prestado en este hospital? (nos referimos a si le transmite seguridad la asistencia recibida)

- Ninguna 1
- Poca 2
- Ni mucha ni poca 3
- Bastante 4
- Mucha 5
- NS 8
- NC 9

P20. ¿En qué medida cree que las personas que trabajan en el centro estaban identificadas correctamente (uniformes, tarjetas de identificación, etc.) para saber qué tipo de profesionales eran?

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

P21. ¿Cómo valora Ud. el respeto con el que se le ha tratado en el hospital?

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

P22. ¿Qué grado de intimidad ha tenido cuando estaba ingresado/a en el hospital? (Nos referimos a la privacidad que podía mantener durante su estancia en el hospital).

- Ninguna 1 (pasa a P23)
- Poca 2 (pasa a P23)
- Ni mucha ni poca 3 (pasa a P23)
- Bastante 4 (pasa a P25)
- Mucha 5 (pasa a P25)
- NS 8 (pasa a P25)
- NC 9 (pasa a P25)

P23. ¿Qué cree que se debería hacer para mejorar la intimidad en el hospital en el que estuvo ingresado/a? (SÓLO UNA RESPUESTA)

- —
- NS 88
- NC 99

(SOLO SI CONTESTA EL/LA PACIENTE)

P25. Durante su estancia en el hospital ¿estuvo acompañado/a de un familiar u otra persona para ayudar a su cuidado?

- Sí 1 (pasa a P26)
- No 2 (pasa a P28)
- NC..... 9 (pasa a P28)

(LOS QUE CONTESTAN SÍ Y LOS QUE ENTREVISTAMOS DIRECTAMENTE AL ACOMPAÑANTE)

P26. ¿Cree que su acompañante (Ud.) recibió una atención adecuada?

- Sí 1 (pasa a P28)
- No 2 (pasa a P27)
- NS..... 8 (pasa a P28)
- NC..... 9 (pasa a P28)

P27. ¿Por qué cree que su acompañante (Ud.) no recibió una atención adecuada? (MÁXIMO TRES RESPUESTAS)

- _____
- NS..... 88
- NC..... 99

P28. A continuación nos gustaría que nos diese su opinión sobre el personal que le ha atendido. Por favor, díganos cómo valora Ud. en general a los siguientes profesionales del hospital.

	Muy mal	Mal	Ni bien ni mal	Bien	Muy bien	No procede (no le han atendido)	NS	NC
P28.1.- Médicos/as	1	2	3	4	5	7	8	9
P28.2.- Enfermeros/as.....	1	2	3	4	5	7	8	9
P28.3.- Celadores.	1	2	3	4	5	7	8	9
P28.4.- Personal Administrativo.....	1	2	3	4	5	7	8	9
P28.5.- Auxiliares de enfermería.....	1	2	3	4	5	7	8	9

P29. ¿Cómo valora Ud. la disposición del personal del hospital para escucharle cuando lo ha necesitado?

- Muy mal1
- Mal2
- Ni bien ni mal3
- Bien4
- Muy bien5
- NS.....8
- NC9

P30. Durante la estancia en el hospital, ¿le operaron?

- Sí1 (pasa a P31)
- No2 (pasa a P38)
- NS/ NR8 (pasa a P38)
- NC9 (pasa a P38)

BLOQUE III: OPERACIÓN QUIRÚRGICA

P31. ¿Estuvo en lista de espera antes de ingresar en el hospital?

- Sí 1 (pasa a P32)
- No 2 (pasa a P34)
- NS/NR..... 8 (pasa a P34)
- NC..... 9 (pasa a P34)

P32. El tiempo que estuvo en lista de espera le pareció que fue...

- Muy poco 1
- Poco..... 2
- Ni mucho ni poco 3
- Bastante..... 4
- Mucho 5
- NS 8
- NC..... 9

P33. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo estuvo en lista de espera?

- _____ (meses)
- _____ (días)
- NS/NR..... 888
- NC..... 999

P34. ¿Le informaron previamente, de forma verbal o por escrito, sobre la operación?

- Sí, verbalmente1
- Sí, por escrito2
- Sí, tanto verbalmente como por escrito....3
- No me informaron4
- NS/NR8
- NC9

P35. ¿Le pidieron consentimiento por escrito a usted o a un familiar antes de la operación quirúrgica?

- Sí1 (pasa a P36)
- No2 (pasa a P37)
- NS/NR8 (pasa a P37)
- NC9 (pasa a P37)

P36. ¿Cree que el texto del consentimiento informado estaba redactado de forma suficientemente clara?

- Sí.....1
- No2
- NS/NR.....8
- NC.....9

P37. ¿Qué opinión tiene Ud. sobre el tiempo que se tardó desde el ingreso en el hospital hasta la operación?

- Muy poco 1
- Poco..... 2
- Ni mucho ni poco 3
- Bastante..... 4
- Mucho 5
- NS 8
- NC..... 9

BLOQUE IV: ALTA HOSPITALARIA Y VALORACIÓN GENERAL

(A TODOS MENOS AQUELLOS QUE EN MOTIVO DE ALTA SEA FALLECIMIENTO)

P38. Cuando le dieron el alta en el hospital, ¿le entregaron un informe para el médico/a de familia?

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

P39. Y, ¿le entregaron un informe de continuidad de cuidados para el enfermero/a de su centro de salud?

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

P40. Cuando regresó a su hogar, sintió que tenía toda la información necesaria con respecto...

SI NO NS NC

P40.1.- a sus cuidados.... 1 2 8 9

P40.2.- al tratamiento que tiene que seguir (medicamentos, dieta, ejercicio, etc.).... 1 2 8 9

P40.3.- a su seguimiento posterior (citas, revisiones, etc.) 1 2 8 9

(A TODOS)

P41. ¿Qué mejoraría en primer lugar de este hospital? (por favor, piense sólo en el aspecto más importante para Ud.) (SOLO UNA RESPUESTA)

-
- Nada 100
 - NS 888
 - NC 999

P42. ¿Qué aspecto le parece el más positivo de este hospital? (Cite el que le parezca más importante) (SOLO UNA RESPUESTA)

-
-
- Ninguno 100
 - NS 888
 - NC 999

P42.A. El disponer de este hospital, ¿cree que ha supuesto una mejora en la asistencia sanitaria en su municipio?

- Sí 1
- No 2
- NS 8
- NC 9

P43. ¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo/a este hospital?

- Sí 1
- No 2
- NS 8
- NC 9

BLOQUE V: PARTO

A TODOS LOS QUE EL SERVICIO DE ALTA ES GINECOLOGÍA, TOCOLOGÍA O TOCGINECOLOGÍA

N0. ¿Su ingreso en el hospital fue para la atención de un parto?

- Sí 1 (pasa a N1)
- No 2 (pasa a P44)

SECCIÓN DE PARTO

N1. Este ha sido su parto número...

- Ha sido el primero 1
- El segundo 2
- El tercero o más 3
- NS/NR 8
- NC 9

N2. En el momento del parto, ¿cree que tenía suficiente información sobre cómo se desarrollaría su propio parto?

- Sí 1
- No 2
- NS, no sé valorarlo 8
- NC 9

N3. ¿Estuvo acompañada por su pareja o persona de su confianza durante el parto?

- Sí 1
- No lo consideré oportuno 2
- No sabía que podía solicitarlo 3
- No, porque no me lo permitieron (sin darle explicaciones) 4
- No, porque hubo una contraindicación médica 5
- No, porque fue con cesárea / anestesia total 6
- No, porque no dio tiempo, fue muy rápido 7

N4. ¿Le pusieron anestesia epidural?

- Sí 1
- No lo consideré oportuno 2
- No sabía que podía solicitarlo 3
- No, porque no me lo permitieron (sin darle explicaciones) 4
- No, porque hubo una contraindicación médica 5
- No, porque fue con cesárea / anestesia total 6
- No, porque no dio tiempo, fue muy rápido 7

N5. ¿Le dieron la cartilla de salud infantil de su hijo?

- Sí 1
- No, aún habiéndola solicitado 2
- No, no sabía que podía solicitarla 3
- NC 9

N6. ¿Sintió que la separaban de su hijo/a por más tiempo que el imprescindible?

- Sí 1
- No 2
- NS, no sé valorarlo 8
- NC 9

N7. En el momento del alta, ¿le informaron sobre los cuidados del bebé (aseo, alimentación, etc.), para estar preparada para la vuelta al hogar?

- Sí 1
- No 2
- NS/NR 8
- NC 9

BLOQUE VI: SANIDAD PÚBLICA

(A TODOS)

P44. Tratemos ahora sobre la sanidad pública andaluza en general. ¿Ha oído hablar de que usted en la actualidad puede elegir hospital para intervenciones quirúrgicas?

- Sí 1
- No 2
- NC 9

P45. ¿Qué grado de importancia le da Ud. a este tema?

- Nada 1
- Poca 2
- Algo 3
- Bastante 4
- Mucha 5
- NS 8
- NC 9

P46. ¿Considera que la asistencia sanitaria pública en Andalucía está mucho peor, peor, igual, mejor, o mucho mejor que hace tres años?

- Mucho peor 1
- Peor 2
- Igual 3
- Mejor 4
- Mucho mejor 5
- NS 8
- NC 9

P47. Y en el futuro (dentro de tres años), ¿considera que la asistencia sanitaria pública en Andalucía estará mucho peor, peor, igual, mejor o mucho mejor que en la actualidad?

- Mucho peor 1
- Peor 2
- Igual 3
- Mejor 4
- Mucho mejor 5
- NS 8
- NC 9

(SÓLO SI NO HA FALLECIDO EL PACIENTE)

P48. -En general, ¿cómo considera que es su estado de salud (el de la persona hospitalizada) en el último año?

- Muy malo 1
- Malo 2
- Regular 3
- Bueno 4
- Muy bueno 5
- NS 8
- NC 9

BLOQUE VII: DATOS DE CLASIFICACIÓN

C1. Sexo entrevistado/a:

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

C2. Edad del entrevistado/a:

_____ años

(SÓLO SI EL ENTREVISTADO NO ES LA PERSONA HOSPITALIZADA)

C1.1. Sexo del paciente:

- Hombre 1
- Mujer..... 2

C2.1. Edad del paciente:

_____ años

C3.- Estado civil del entrevistado/a

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

C4.- ¿Podría indicarme qué nivel de estudios terminados tiene Ud.?

- No sabe leer o 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 completa (Graduado escolar)..... 4
- Bachiller superior, BUP, Bachiller LOGSE, COU, PREU 5
- FPI, FP grado medio, Oficialía Industrial o equivalente 6
- FPII, 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 10
- NC..... 99

C5.- ¿Cuál es su situación laboral?

- Trabajando (estar de baja)..... 1 (pasa a C6)
- Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado) 2 (pasa a C6)
- Jubilado o pensionista (anteriormente no ha trabajado, sus labores)..... 3 (pasa a C7)
- Desempleado, busca primer empleo 4 (pasa a C7)
- Desempleado, ha trabajado antes 5 (pasa a C6)
- Estudiante 6 (pasa a C5.1)
- Labores del hogar 7 (pasa a C5.1)
- Otros 8 (pasa a C5.1)
- NC..... 9 (pasa a C5.1)

(Sólo a estudiantes, amas de casa, otros y NC)

C5.1. Habitualmente, ¿realiza Ud. alguna actividad remunerada?

- Sí 1 (pasa a C6)
- No 2 (pasa a C7)

C6.- ¿Y cuál es o era su última ocupación u oficio?

NC..... 999

C7.- ¿Le importaría decirnos los ingresos netos que entran en su casa cada mes incluyendo todos los conceptos? (Es decir, incluyendo lo que aportan todos los miembros del hogar)

- Menos de 301 €..... 1
- Entre 301 y 600 €..... 2
- Entre 601 y 900 €..... 3
- Entre 901 y 1200 €..... 4
- Entre 1201 y 1500 €..... 5
- Entre 1501 y 2000 €..... 6
- Entre 2001 y 2500 €..... 7
- Más de 2500 €..... 8
- NS 98
- NC 99

C8.- Por último, ¿Le importaría decirme cuál es su nacionalidad?

- Española 1
- Otra (¿cuál?) ()
- NC 99