

Nº ESTUDIO: E-1202 ATENCIÓN HOSPITALARIA SSPA

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 Andaluz sobre la opinión que tienen los ciudadanos con los servicios de Atención Hospitalaria. Para ello se están realizando entrevistas a personas seleccionadas al azar, que hayan estado ingresadas en uno de los hospitales 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 HOSPITAL
- . 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: Queríamos 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)
- 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.- ¿En qué servicio del hospital estuvo ingresado/a?

- NS..... 88
- NC 99

I7.- ¿Recuerda aproximadamente cuantos días estuvo ingresado/a?

- _____ días
- NS..... 888
- NC 999

(A TODOS)

I8.- ¿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 HOSPITAL

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/poca) 6
- Otros (especificar) 88
- 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) 88
- 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 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 P24)
- Mucha 5 (pasa a P24)
- NS 8 (pasa a P24)
- NC 9 (pasa a P24)

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

- 88
- NS 88
- NC 99

P24. ¿Con cuántos pacientes compartió la habitación cuando estuvo ingresado/a? (No nos referimos a periodos UCI, si los hubiera. No se pregunta si la habitación era doble o múltiple, sino si estaba solo o con más enfermos). LEER OPCIONES.

- Con ninguno (estuvo solo/a) 0
- Con 1 (otro y Ud.) 1
- Con 2 además de Ud. 2
- Con 3 o más 3
- Otros 7
- NS/NR..... 8
- NC..... 9

(SOLO SI CONTESTA EL/LA PACIENTE)

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

- 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 mal.....3
- 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...

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

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

- _____ (días)
- _____ (meses)
- 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 informaron.....4
- 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
- No 2
- 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.)

-
- Nada 100
 - NS 888
 - NC 999

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

-
-
- Ninguno 100
 - NS 888
 - NC 999

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 TOCOGINECOLOGÍA

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
- FP 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 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, labores del hogar, 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