

Los 24 ítems de los que consta este autoinforme han sido obtenidos de tres encuestas destinadas a medir la calidad asistencial: SERVQUAL, SERVQHOS y la encuesta del Observatorio del Sistema Nacional de Salud.

Cada alumno/a debe pasar la encuesta a 10 personas, elegidas aleatoriamente, que **hayan estado ingresadas**, alguna vez, en el Hospital Universitario Marqués de Valdecilla (Santander).

Antes de iniciar la entrevista se saludará y se proporcionará la siguiente información: *soy alumno/a de la Escuela de Enfermería "Casa de Salud Valdecilla", estoy realizando una encuesta –anónima– destinada a conocer la opinión sobre la asistencia recibida en el Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, y agradecería su colaboración.*

El alumno/a formulará a su entrevistado una a una cada pregunta y, simultáneamente, irá completando el cuestionario. Cada pregunta tiene una única posibilidad de respuesta.

1. Sexo.
  - 1.1. Hombre.
  - 1.2. Mujer.
2. Edad:
3. Máximo nivel de estudios que ha terminado.
  - 3.1. Sin estudios.
  - 3.2. Estudios básicos (graduado escolar).
  - 3.3. Estudios medios (FP, módulo).
  - 3.4. Estudios Superiores (Universidad).
4. Si usted, o algún miembro de su familia, tuviera que utilizar un servicio sanitario y pudiera elegir, acudiría a un **Centro Público** cuando se tratara de:
  - 4.1. Atención primaria.
  - 4.2. Asistencia especializada.
  - 4.3. Ingreso en un hospital.
  - 4.4. Urgencias.
  - 4.5. NC.
5. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendían eran médicos, personal de enfermería, celadores o de cualquier otro tipo?
  - 5.1. Siempre.
  - 5.2. Casi siempre.
  - 5.3. Casi nunca.
  - 5.4. Nunca.
  - 5.5. NC.
6. Cuando usted llamó para que viniera el personal del hospital a atender sus necesidades, ¿vinieron con suficiente rapidez?
  - 6.1. Siempre.
  - 6.2. Casi siempre.
  - 6.3. Casi nunca.
  - 6.4. Nunca.
  - 6.5. NC.
7. ¿Cree que el personal sanitario del hospital transmite confianza a los pacientes?
  - 7.1. Siempre.
  - 7.2. Casi siempre.
  - 7.3. Casi nunca.
  - 7.4. Nunca.
  - 7.5. NC.
8. ¿Cree que el personal sanitario del hospital es amable en su trato con la gente?
  - 8.1. Siempre.
  - 8.2. Casi siempre.
  - 8.3. Casi nunca.
  - 8.4. Nunca.
  - 8.5. NC.
9. ¿Cree que el personal sanitario del hospital proporciona un trato personalizado a los pacientes?
  - 9.1. Siempre.
  - 9.2. Casi siempre.
  - 9.3. Casi nunca.
  - 9.4. Nunca.
  - 9.5. NC.

10. ¿Cree que el personal sanitario del hospital comprende las necesidades de los pacientes?
  - 10.1. Siempre.
  - 10.2. Casi siempre.
  - 10.3. Casi nunca.
  - 10.4. Nunca.
  - 10.5. NC.
  
11. Durante su estancia en el hospital. ¿le explicaron con claridad la evolución de su estado de salud?
  - 11.1. Siempre.
  - 11.2. Casi siempre.
  - 11.3. Casi nunca.
  - 11.4. Nunca.
  - 11.5. NC.
  
12. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo comentar con algún profesional de la salud aquellos aspectos relacionados con su enfermedad que le preocupaban?
  - 12.1. Siempre.
  - 12.2. Casi siempre.
  - 12.3. Casi nunca.
  - 12.4. Nunca.
  - 12.5. NC.
  
13. ¿La explicación que le dieron sobre su enfermedad fue suficiente para aclarar sus dudas?
  - 13.1. Siempre.
  - 13.2. Casi siempre.
  - 13.3. Casi nunca.
  - 13.4. Nunca.
  - 13.5. NC.
  
14. ¿Preguntó cuándo no entendió la explicación?
  - 14.1. Siempre.
  - 14.2. Casi siempre.
  - 14.3. Casi nunca.
  - 14.4. Nunca.
  - 14.5. NC.
  
15. ¿Con qué profesionales de la salud comentó, **con más frecuencia**, los aspectos relacionados con su enfermedad?
  - 15.1. Médico.
  - 15.2. Diplomado en enfermería.
  - 15.3. Auxiliar de clínica.
  - 15.4. Otros.
  - 15.5. NC.
  
16. Cuando realizó alguna pregunta a los **médicos**, ¿obtuvo respuestas fáciles de entender?
  - 16.1. Siempre.
  - 16.2. Casi siempre.
  - 16.3. Casi nunca.
  - 16.4. Nunca.
  - 16.5. NC.
  - 16.6. No realicé ninguna pregunta.

17. Cuando realizó alguna pregunta al **personal de enfermería**, ¿obtuvo respuestas fáciles de entender?
  - 17.1. Siempre.
  - 17.2. Casi siempre.
  - 17.3. Casi nunca.
  - 17.4. Nunca.
  - 17.5. NC.
  - 17.6. No realicé ninguna pregunta.
  
18. Cuando realizó alguna pregunta al **personal auxiliar de enfermería**, ¿obtuvo respuestas fáciles de entender?
  - 18.1. Siempre.
  - 18.2. Casi siempre.
  - 18.3. Casi nunca.
  - 18.4. Nunca.
  - 18.5. NC.
  - 18.6. No realicé ninguna pregunta.
  
19. ¿Cómo catalogaría los cuidados y la atención recibida en el hospital por parte del **personal médico**?
  - 19.1. Excelente.
  - 19.2. Muy buena.
  - 19.3. Buena.
  - 19.4. Regular.
  - 19.5. Mala.
  - 19.6. Muy mala.
  - 19.7. NC.
  
20. ¿Cómo catalogaría los cuidados y la atención recibida en el hospital por parte del **personal de enfermería**?
  - 20.1. Excelente.
  - 20.2. Muy buena.
  - 20.3. Buena.
  - 20.4. Regular.
  - 20.5. Mala.
  - 20.6. Muy mala.
  - 20.7. NC.
  
21. ¿Cómo catalogaría los cuidados y la atención recibida en el hospital por parte del **personal auxiliar de enfermería**?
  - 21.1. Excelente.
  - 21.2. Muy buena.
  - 21.3. Buena.
  - 21.4. Regular.
  - 21.5. Mala.
  - 21.6. Muy mala.
  - 21.7. NC.
  
22. ¿Cómo describiría, en general, la atención que recibió en el hospital?
  - 22.1. Excelente.
  - 22.2. Muy buena.
  - 22.3. Buena.
  - 22.4. Regular.
  - 22.5. Mala.
  - 22.6. Muy mala.
  - 22.7. NC.

23. Respecto de lo que **usted esperaba**, esta atención fue:
- 23.1. Mejor.
  - 23.2. Mas o menos igual.
  - 23.3. Peor.
  - 23.4. Mucho peor.
  - 23.5. NC.