

Comunidad Autónoma _____	<input type="text"/>	(10)(11)	Nº ESTUDIO	Nº CUESTIONARIO
Provincia _____	<input type="text"/>	(12)(13)	<input type="text" value="2600-13-23"/>	<input type="text"/>
Municipio _____ (nombre municipio)	<input type="text"/>	(14)(15)(16)	(1)(2)(3)(4)	(5)(6)(7)(8)(9)
Tamaño de hábitat _____	<input type="text"/>	(17)(18)	OLEADA <u>TODAS</u> (28)	
Distrito _____	<input type="text"/>	(19)(20)		
Sección _____	<input type="text"/>	(21)(22)(23)		
Entrevistador _____	<input type="text"/>	(24)(25)(26)(27)		

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas está realizando un estudio sobre los servicios públicos de la administración y de atención al ciudadano. Por este motivo solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente. Esta vivienda ha sido seleccionada al azar mediante métodos aleatorios. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios individuales son destruidos inmediatamente.

**P.1** Para empezar, ¿podría decirme cuál de las siguientes áreas que le voy a leer es la que considera Ud. de mayor interés para los ciudadanos? (**UNA RESPUESTA**). (**MOSTRAR TARJETA A**).

- Defensa ..... 01
- Educación ..... 02
- Sanidad ..... 03
- Vivienda ..... 04
- Pensiones ..... 05 (29)(30)
- Transportes ..... 06
- Seguridad ciudadana ..... 07
- Servicios sociales ..... 08
- N.S. .... 98
- N.C. .... 99

**P.2** Vamos a centrarnos ahora en el tema de la sanidad. De las siguientes afirmaciones que aparecen en esta tarjeta, ¿cuál expresa mejor su opinión sobre el Sistema Sanitario en nuestro país? (**MOSTRAR TARJETA B**).

- En general, el Sistema Sanitario funciona bastante bien .... 1
- El Sistema Sanitario funciona bien, aunque son necesarios algunos cambios ..... 2
- El Sistema Sanitario necesita cambios fundamentales, aunque algunas cosas funcionan ..... 3 (31)
- Nuestro Sistema Sanitario está tan mal que necesitaríamos rehacerlo completamente ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.3** En los últimos diez años, ¿cree Ud. que la utilización de los servicios sanitarios públicos (ingresos en hospitales, consultas, pruebas, etc.) ha aumentado mucho, bastante, poco o nada?

- Mucho ..... 1
- Bastante ..... 2
- Poco ..... 3 (32)
- Nada ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.4** Y en los últimos diez años, ¿diría Ud. que los servicios sanitarios públicos que se ofrecen a los ciudadanos, han aumentado mucho, bastante, poco o nada?

- Mucho ..... 1
- Bastante ..... 2
- Poco ..... 3 (33)
- Nada ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.4a** ¿Y concretamente, qué aspectos de los servicios sanitarios públicos incrementaría Ud.? (**MÁXIMO DOS RESPUESTAS**).

- \_\_\_\_\_ (34)(35)
- \_\_\_\_\_ (36)(37)
- N.S. .... 98
  - N.C. .... 99

**P.5** ¿Cree Ud. que el dinero que el Estado dedica a sanidad a partir de los impuestos que recauda, es demasiado, lo justo o poco?

- Demasiado ..... 1
- Lo justo ..... 2
- Poco ..... 3 (38)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.6** ¿Y cuál cree Ud. que es la forma más justa de financiación de la sanidad pública?

- La actual, mediante impuestos ..... 1
- Que la gente pague los servicios que utilice ..... 2
- Mediante impuestos y el pago de alguna cantidad por los servicios que utilice ..... 3 (39)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9



**P.12** Durante los últimos doce meses, ¿ha tenido Ud. que acudir a un centro sanitario público o privado por alguna urgencia (no acompañando a ningún miembro de su familia, amigo, vecino...)?

- Sí ..... 1
  - No ..... 2
  - N.C. .... 9
- **Pasar a P.13** (83)

**P.12a** En los últimos doce meses, ¿puede recordar cuántas veces acudió Ud. a un centro público para una urgencia? ¿Y cuántas a uno privado?

	Público (84)(85)	Privado (86)(87)
Nº de veces .....	_____	_____
Ninguna .....	97	97
No recuerda .....	98	98
N.C. ....	99	99

**P.12b** La última vez que tuvo Ud. alguna urgencia, ¿qué tipo de servicio utilizó? (**MOSTRAR TARJETA E**).

- Sólo un servicio de urgencias de Atención Primaria (no hospitalaria) público ..... 1 → **Pasar a P.12e**
  - Sólo un servicio de urgencias de un hospital público ..... 2
  - Un servicio de urgencias de Atención Primaria (no hospitalaria) y un hospital, ambos públicos ..... 3 (88)
  - Un servicio de urgencias de Atención Primaria (no hospitalaria) privado y un hospital público ..... 4
  - (NO LEER) Otra respuesta ..... 5
  - No recuerda ..... 8
  - N.C. .... 9
- **Pasar a P.13**

**P.12c** Cuando acudió Ud. al servicio de urgencias del hospital esta última vez, fue porque...

- Ud. lo decidió ..... 1 (89)
- Le mandó su médico de cabecera ..... 2
- Le mandaron desde el servicio de urgencias de atención primaria ..... 3 → **Pasar a P.12e**
- Le mandó un médico privado ..... 4
- N.C. .... 9

**P.12d** ¿Y cuál de las siguientes fue la razón principal por la que acudió a un servicio de urgencias de un hospital? (**MOSTRAR TARJETA F**).

- Porque no coincidía con el horario del médico de cabecera ..... 1
- Porque el centro donde pasa consulta mi médico de cabecera y/o pediatra no tiene urgencias ..... 2
- Porque no conozco los servicios de urgencias de atención primaria ..... 3
- Porque en urgencias del hospital tienen más medios y resuelven mejor el problema ..... 4 (90)
- Porque me habían dado cita muy tarde para ir a la consulta del especialista por el problema de salud que tenía ..... 5
- Porque estaba fuera de mi residencia habitual ..... 6
- (NO LEER) Otra, ¿cuál? .....
- ..... 7
- N.C. .... 9

**ENTREVISTADOR: HACER P.12e y P.12f A TODOS LOS QUE HAYAN CONTESTADO 1, 2, 3 y 4 en P.12b.**

**P.12e** En relación con la atención sanitaria que recibió Ud. en la última urgencia, ¿cree Ud. que le atendieron con mucha rapidez, bastante, poca o ninguna rapidez?

- Mucha rapidez ..... 1
- Bastante rapidez ..... 2
- Poca rapidez ..... 3
- Ninguna rapidez ..... 4 (91)
- (NO LEER) De forma diferente ..... 5
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.12f** Y, ¿cree Ud. que le atendieron muy bien, bien, regular, mal o muy mal?

- Muy bien ..... 1
- Bien ..... 2
- Regular ..... 3
- Mal ..... 4
- Muy mal ..... 5 (92)
- (NO LEER) De forma diferente ..... 6
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**A TODOS**

**P.13** En los últimos doce meses, ¿ha acudido Ud. a un médico especialista (no acompañando a ningún miembro de su familia, amigo, vecino...)? Nos referimos, a una verdadera consulta, y no a una petición de hora o cita ni a la realización de una radiografía o análisis. (**ENTREVISTADOR: SE EXCEPTÚAN CONSULTAS CON ODONTÓLOGOS O DENTISTAS, Y LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS COMO POR EJEMPLO MAMOGRAFÍAS, Y LAS CONSULTAS CON ESPECIALISTAS EN URGENCIAS**).

- Sí ..... 1
  - No ..... 2
  - No recuerda . 8
  - N.C. .... 9
- **Pasar a P.14** (93)

**P.13a** Y durante estos últimos doce meses, ¿puede recordar cuántas veces acudió a un médico especialista en la sanidad pública? ¿Y cuántas a uno privado?

	Público (94)(95)	Privado (96)(97)	
Nº de veces .....	_____	_____	→ <b>Si ha acudido exclusivamente a uno privado, pasar a P.14</b>
Ninguna .....	97	97	
No recuerda .....	98	98	
N.C. ....	99	99	

**ENTREVISTADOR: P.13b a P.13e SÓLO PARA QUIENES HAN ACUDIDO A UN MÉDICO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE LA SANIDAD PÚBLICA EN P.13a.**

**P.13b** Y la última vez que tuvo consulta con el especialista, ¿cuánto tiempo pasó desde el día que pidió la cita hasta el día de la consulta?

- Días \_\_\_\_\_ (98)(99) Meses \_\_\_\_\_ (100)(101)
- No recuerda ..... 98
- N.C. .... 99

**P.13c** En general, la atención que ha recibido en las consultas del especialista de la sanidad pública ha sido....

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3 (102)
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5
- **(NO LEER)** Depende, en unas consultas mejor, en otras peor ..... 6
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.13d** Y respecto de lo que Ud. esperaba, esta atención ha sido....

- Mucho mejor ..... 1
- Mejor ..... 2
- Más o menos igual ..... 3
- Peor ..... 4 (103)
- Mucho peor ..... 5
- **(NO LEER)** Depende, en unas consultas mejor, en otras peor ..... 6
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.13e** ¿Cuál era la especialidad del último médico especialista con el que consultó? **(MOSTRAR TARJETA G)**.

- \_\_\_\_\_ (104)(105)
- Otras ..... 11
  - No recuerda ..... 98
  - N.C. .... 99

**A TODOS**

**P.14** A continuación, y con independencia de que Ud. utilice o no las consultas de especialistas de la sanidad pública, quisiera que valorase los siguientes aspectos referentes a la asistencia especializada. Utilice de nuevo una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa que lo valora como "totalmente insatisfactorio" y el 10 que lo valora como "totalmente satisfactorio". **(MOSTRAR TARJETA D)**. **(LEER UNA A UNA LAS ALTERNATIVAS ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA)**.

	Escala			
	01 - 10	NS	NC	
01 El tiempo dedicado por el médico a cada usuario .....	___	98	99	(106)(107)
02 El número de especialidades a las que se tiene acceso .....	___	98	99	(108)(109)
03 El tiempo de espera hasta entrar en consulta .....	___	98	99	(110)(111)
04 El conocimiento del historial y seguimiento de los problemas de salud de cada usuario .....	___	98	99	(112)(113)
05 La confianza y seguridad que transmite el médico .....	___	98	99	(114)(115)
06 La facilidad para conseguir cita .....	___	98	99	(116)(117)
07 El equipamiento y medios tecnológicos existentes en los centros .....	___	98	99	(118)(119)
08 El trato recibido del personal sanitario .	___	98	99	(120)(121)
09 La información recibida sobre su problema de salud .....	___	98	99	(122)(123)
10 Los consejos del médico sobre alimentación, ejercicio, tabaco, alcohol, etc. ....	___	98	99	(124)(125)
11 El tiempo que tarda el médico en verle desde que pide cita .....	___	98	99	(126)(127)
<b>Ítem por el que comienza</b> .....	___			(128)(129)

**P.15** Durante los últimos doce meses, ¿ha estado Ud. ingresado en un hospital público o privado?

- Sí ..... 1
  - No ..... 2
  - N.C. .... 9
- **Pasar a P.16** (130)

**P.15a** ¿Y puede recordar cuántas veces ha estado Ud. hospitalizado en un hospital público? Y, ¿cuántas veces en uno privado?

Nº de veces .....	Público (131)(132)	Privado (133)(134)	Si ha estado exclusivamente en uno <u>privado</u> , pasar a P.16
	Ninguna .....	97	
No recuerda .....	98	98	
N.C. ....	99	99	

**ENTREVISTADOR: P.15b a 15f SÓLO A QUIENES HAN ESTADO INGRESADOS EN UN HOSPITAL PÚBLICO EN P.15a.**

**P.15b** El último ingreso en el hospital fue para....

- Una operación ..... 1 → **Hacer P.15c a P.15f**
  - Una prueba especial para saber lo que tenía ..... 2
  - Un tratamiento que sólo le podían hacer estando ingresado ..... 3 → **Hacer P.15d a P.15f**
  - Otra razón, ¿cuál? .....
  - \_\_\_\_\_ 4
  - N.C. .... 9
- (135)

**P.15c** Cuando le informaron de que Ud. debía ser operado, ¿le dijeron cuánto tiempo, más o menos, tardarían en ingresarle?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (136)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.15d** ¿Le asignaron durante su estancia en el hospital un médico responsable al que acudir para cualquier cosa relacionada con su problema de salud?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (137)
- No recuerda . 8
- N.C. .... 9

**P.15e** En general, la atención que ha recibido en el hospital público ha sido....

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3 (138)
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5
- N.C. .... 9

**P.15f** Y respecto de lo que Ud. esperaba, esta atención ha sido....

- Mucho mejor ..... 1
- Mejor ..... 2
- Más o menos igual .... 3 (139)
- Peor ..... 4
- Mucho peor ..... 5
- N.C. .... 9

**A TODOS**

**P.16** En cuanto a la asistencia que se presta en los hospitales públicos, quisiera que valorase, por su experiencia o la idea que Ud. tenga, los siguientes aspectos, utilizando la misma escala de 1 a 10, en la que el 1 significa que lo valora "totalmente insatisfactorio" y el 10 que lo valora "totalmente satisfactorio". **(MOSTRAR TARJETA D). (LEER UNA A UNA LAS ALTERNATIVAS ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA).**

	Escala				
	01 – 10	NS	NC		
01 Aspectos de hostelería (comidas, aseos y comodidades generales de las habitaciones) .....	_____	98	99	(140)	(141)
02 El papeleo para el ingreso .....	_____	98	99	(142)	(143)
03 Tiempo de demora para el ingreso no urgente .....	_____	98	99	(144)	(145)
04 Los cuidados y atención por parte del personal médico .....	_____	98	99	(146)	(147)
05 Los cuidados y atención del personal de enfermería .....	_____	98	99	(148)	(149)
06 El número de personas que comparten habitación .....	_____	98	99	(150)	(151)
07 El trato recibido del personal no sanitario (celadores, administrativos, limpiadoras...) .....	_____	98	99	(152)	(153)
08 El equipamiento y medios tecnológicos existentes en los hospitales .....	_____	98	99	(154)	(155)
09 La información recibida sobre la evolución de su problema de salud .....	_____	98	99	(156)	(157)
10 Los consejos del médico sobre alimentación, ejercicio, tabaco, alcohol, etc. ....	_____	98	99	(158)	(159)
<b>Ítem por el que se comienza</b> .....	_____			(160)	(161)

**P.17** Le voy a leer algunos tipos de información que facilitan los servicios sanitarios públicos. ¿Podría valorar cada uno de los tipos de información utilizando una escala de 1 a 10, en la que 1 significa que "no facilita ninguna información" y el 10 que "facilita mucha información"? **(MOSTRAR TARJETA H).**

	Escala				
	01 – 10	NS	NC		
- La información que da la Administración sanitaria sobre los servicios que presta. ....	_____	98	99	(162)	(163)
- La información acerca de los derechos y vías de reclamación de que disponen los usuarios .....	_____	98	99	(164)	(165)
- La información sobre medidas y leyes adoptadas por las autoridades sanitarias .....	_____	98	99	(166)	(167)
- La información emitida a través de las campañas dirigidas a la población sobre los principales problemas de salud ..	_____	98	99	(168)	(169)
- La información disponible sobre qué trámites realizar para acceder al especialista o ingresar en un hospital .....	_____	98	99	(170)	(171)

**P.18** ¿Cree Ud. que las autoridades sanitarias están llevando a cabo acciones destinadas a mejorar las listas de espera?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (172)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.19** En general, ¿cree Ud. que, durante los últimos doce meses, el problema de las listas de espera...?

- Ha mejorado ..... 1
- Ha empeorado ..... 2
- Sigue igual ..... 3 (173)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.20** Alguna vez, estando fuera de su Comunidad Autónoma de residencia, ¿ha necesitado medicamentos para seguir un tratamiento?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (174)
- No recuerda ..... 3
- N.C. .... 9



**P.20a** En esa ocasión, ¿tuvo Ud. algún problema para que se le recetara un médico?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (175)
- No, porque tenía la receta ..... 3
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.21** ¿Sabe Ud. lo que son los medicamentos genéricos?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (176)
- N.C. .... 9

**P.22** ¿Cuál sería su reacción si el médico le recetase un genérico...?

- Aceptaría de buen grado el medicamento ..... 1
- Trataría de conseguir que me recetara el de marca .. 2 (177)
- **(NO LEER)** Otra ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.23** Cambiando de tema, en su opinión, ¿la sanidad pública presta los mismos servicios a todos los ciudadanos con independencia de que...?

	Sí	No	NS	NC	
- Se resida en una Comunidad Autónoma o en otra .....	1	2	8	9	(178)
- Se resida en una zona rural o en una ciudad .....	1	2	8	9	(179)
- Se sea joven o anciano .....	1	2	8	9	(180)
- Se tenga un nivel social alto o bajo .....	1	2	8	9	(181)

**P.24** En su opinión, ¿cada uno de los siguientes servicios asistenciales de la sanidad ha mejorado, ha empeorado o sigue igual respecto a los últimos cinco años?

	Ha mejorado	Ha empeorado	Sigue igual	NS	NC	
- Atención primaria .....	1	2	3	8	9	(182)
- Las consultas de Atención especializada .....	1	2	3	8	9	(183)
- Atención hospitalaria .....	1	2	3	8	9	(184)

**P.25** Comparando con los servicios sanitarios públicos de otras Comunidades, considera que los que recibe en su Comunidad Autónoma son.....

- Mejores ..... 1
- Iguales ..... 2 (185)
- Peores ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.26 ¿Cree Ud. que gestionando la asistencia sanitaria las Comunidades Autónomas en lugar del Estado, el ciudadano recibe un servicio....?

- Mejor ..... 1
- Igual ..... 2
- Peor ..... 3 (186)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.27 Ahora que todas las Comunidades Autónomas son responsables de sus propios servicios sanitarios, ¿piensa Ud. que deberían ponerse de acuerdo entre ellas a la hora de ofrecer nuevos servicios a los ciudadanos?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (187)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.28 Sexo:

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2 (188)

P.29 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

- \_\_\_\_\_ (189)(190)
- N.C. .... 99

P.30 ¿Podría decirme si ha ido Ud. a la escuela o ha cursado algún tipo de estudios? (**ENTREVISTADOR: Si el entrevistado dice que no, preguntar si sabe leer y escribir.**)

- No, es analfabeto ..... 1
- No, pero sabe leer y escribir .. 2 (191)
- Sí, ha ido a la escuela ..... 3
- N.C. .... 9

P.30a ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)?

- \_\_\_\_\_ (192)(193)
- N.C. .... 99

P.31 ¿Cómo se define Ud. en materia religiosa: católico, creyente de otra religión, no creyente o ateo?

- Católico ..... 1
- Creyente de otra religión ..... 2
- No creyente ..... 3 (194)
- Ateo ..... 4
- N.C. .... 9

P.31a ¿Con qué frecuencia asiste Ud. a misa u otros oficios religiosos, sin contar las ocasiones relacionadas con ceremonias de tipo social, por ejemplo, bodas, comuniones o funerales?

- Casi nunca ..... 1
- Varias veces al año ..... 2
- Alguna vez al mes ..... 3 (195)
- Casi todos los domingos y festivos .. 4
- Varias veces a la semana ..... 5
- N.C. .... 9

P.32 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente?

- Trabaja ..... 1
- Jubilado o pensionista ..... 2
- Parado ..... 3
- Estudiante ..... 4 (196)
- Trabajo doméstico no remunerado ... 5
- Otra situación ..... 6
- N.C. .... 9

P.33 ¿Cuál es el total de ingresos que por todos los conceptos entran en su hogar mensualmente? Fijese que no le pregunto por la cantidad exacta, sino que me diga la letra que corresponde al tramo de la escala en el que están comprendidos. (**MOSTRAR TARJETA I**).

- A. Menos de 361 € /60.000 pts al mes ..... 01
- B. De 362 a 601 € /60.001 a 100.000 pts. al mes ..... 02
- C. De 602 a 901 € /100.001 a 150.000 pts. al mes ..... 03
- D. De 902 a 1.202 € /150.001 a 200.000 pts. al mes ..... 04
- E. De 1.203 a 1.502 € /200.001 a 250.000 pts. al mes ..... 05 (197)
- F. De 1.503 a 1.803 € /250.001 a 300.000 pts. al mes ..... 06
- G. De 1.804 a 2.404 € /300.001 a 400.000 pts. al mes ..... 07 (198)
- H. Más de 2.404 € /400.000 pts. al mes ..... 08
- N.S. .... 98
- N.C. .... 99

P.34 Por último, ¿le importaría decirme cuál es su nacionalidad?

- \_\_\_\_\_ (199)(200)
- N.C. .... 99

P.35 ¿Le importaría darme su nº de teléfono?

**(ENTREVISTADOR: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACIÓN TELEFÓNICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO REALIZADA).**

- Tiene teléfono y da número .... 1 teléfono \_\_\_\_\_
- No tiene teléfono ..... 2
- Tiene teléfono y no da número .. 3 (201)
- N.C. .... 9