

|                          |                      |                  |                               |                      |
|--------------------------|----------------------|------------------|-------------------------------|----------------------|
| Comunidad Autónoma _____ | <input type="text"/> | (10)(11)         | Nº ESTUDIO                    | Nº CUESTIONARIO      |
| Provincia _____          | <input type="text"/> | (12)(13)         | <b>2. 3 9 9</b>               | <input type="text"/> |
| Entrevistador _____      | <input type="text"/> | (14)(15)(16)(17) | (1)(2)(3)(4)                  | (5)(6)(7)(8)(9)      |
| Área de _____            | <input type="text"/> | (18)(19)         | Zona:                         |                      |
| Centro _____             | <input type="text"/> | (20)(21)         | Capital de provincia ... 1    |                      |
|                          |                      |                  | Urbano (>10.000) ..... 2 (22) |                      |
|                          |                      |                  | Rural (<10.000) ..... 3       |                      |
|                          |                      |                  | <b>PEDIATRÍA ..... 2 (23)</b> |                      |

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas en colaboración con el INSALUD, está realizando una encuesta para conocer la opinión de las personas que, como Ud., son atendidas por los servicios de Atención Primaria, es decir, por los médicos de cabecera y pediatras de la Seguridad Social. 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, dado que ni su nombre ni el de su hijo (o del niño que Ud. acompaña) figurarán en el cuestionario.

**P.1** Para empezar, ¿podría decirme si cuando Ud. pide cita en su Centro de Salud para acudir a la consulta del pediatra lo hace...

- Habitualmente por teléfono ..... 1
- Unas veces en el mostrador y otras por teléfono ..... 2 (24)
- Siempre en el mostrador del Centro ..... 3
- N.C. .... 9

**P.2** Voy a hacerle unas preguntas en relación con la facilidad o dificultad que Ud. tiene de conseguir cita con el pediatra. Para ello le voy a leer una serie de frases y quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Contésteme con la ayuda de esta tarjeta en la que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5 NS NC

- Le resulta fácil conseguir cita con el pediatra ... \_\_\_\_ 8 9 (25)
- Cuando pide cita con el pediatra, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud. .... \_\_\_\_ 8 9 (26)

**SÓLO A LOS QUE CONTESTARON 1 ó 2 EN P.1**

**P.3** La última vez que pidió cita por teléfono para el pediatra, ¿cuántas llamadas, aproximadamente, tuvo que hacer para conseguirla?

**(ENTREVISTADOR: Insistir en un número aproximado de llamadas).**

Nº de llamadas: \_\_\_\_\_ (27)(28)

No recuerda ..... 98

N.C. .... 99

**P.3a** Y, ¿cuántas llamadas le parecería aceptable tener que hacer para conseguir cita por teléfono con el pediatra?

Nº de llamadas: \_\_\_\_\_ (29)(30)

N.C. .... 99

**P.4** Voy a leerle ahora unas frases referidas a distintos aspectos de su Centro de Salud. Dígame si está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Utilice de nuevo la escala en la que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5 NS NC

- Su Centro de Salud está limpio ..... \_\_\_\_ 8 9 (31)
- Su Centro de Salud está bien señalizado y le resulta fácil encontrar las consultas ..... \_\_\_\_ 8 9 (32)
- El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable ..... \_\_\_\_ 8 9 (33)

**P.5** A lo largo del último año, es decir desde octubre de 1999 hasta ahora, ¿su hijo (o niño al que Ud. acompaña) ha sido atendido alguna vez por su enfermera?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (34)
- N.C. .... 9

**P.5a** Quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5 NS NC

- La enfermera del niño/a es amable ..... \_\_\_\_ 8 9 (35)
- La enfermera del niño/a es eficaz y atiende bien sus problemas de salud ..... \_\_\_\_ 8 9 (36)

**P.6** A continuación, dígame si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5 NS NC

- Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables ..... \_\_\_\_ 8 9 (37)
- Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones ..... \_\_\_\_ 8 9 (38)

**P.7** Con respecto al tiempo que Ud. ha esperado desde la hora que estaba citado hasta el momento de entrar en la consulta del pediatra, dígame si está de acuerdo o no con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5    NS    NC

- Ha tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en la consulta ..... 8    9    (39)

**P.8** Vamos a hablar del pediatra que trata a su hijo (o niño al que Ud. acompaña). De nuevo le voy a leer unas frases para que Ud. me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Le recuerdo que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5    NS    NC

- El pediatra es amable ..... 8    9    (40)

- El pediatra es eficaz y resuelve bien los problemas de salud del niño/a ..... 8    9    (41)

- El pediatra dedica al niño/a el tiempo necesario ..... 8    9    (42)

- El pediatra le deja hablar y escucha todo lo que Ud. quiere decirle ..... 8    9    (43)

**P.9** Ahora le voy a leer otras frases y quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo con cada una de ellas. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5    NS    NC

- El pediatra le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre la salud del niño/a ..... 8    9    (44)

- Siempre que es necesario, el pediatra explora al niño/a (ausculta, palpa, mira) para conocer bien el problema ..... 8    9    (45)

- Cuando el pediatra le receta medicamentos, le queda claro cómo debe tomarlos el niño/a ..... 8    9    (46)

**P.10** Pasemos a otra cuestión. Durante el último año, ¿ha solicitado en alguna ocasión que el pediatra o la enfermera fueran a visitar a su hijo (o niño al que Ud. acompaña) a su casa?

- Sí ..... 1  
- No ..... 2    (47)  
- N.C. .... 9

**P.10a** Dígame ahora si está de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5    NS    NC

- Cuando Ud. ha solicitado que fueran a visitar al niño/a a su casa, han ido a visitarle siempre ..... 8    9    (48)

- Cuando fueron a casa atendieron bien al niño/a ..... 8    9    (49)

**P.10b** La situación por la que solicitó la visita del pediatra o la enfermera la última vez fue...

- Una urgencia ..... 1  
- Una enfermedad larga ..... 2    (50)  
- N.C. .... 9

**P.10c** Cuando solicitó esta última vez que fueran a visitarle a su casa, ¿fueron a visitarle?

- Sí ..... 1  
- No ..... 2    (51)  
- N.C. .... 9

**P.10d** Y con respecto a esta última vez, dígame si está de acuerdo o no con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5    NS    NC

- Cuando fueron a casa atendieron bien al niño/a ..... 8    9    (52)

**P.11** Refiriéndonos al pediatra, diga si está de acuerdo con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5    NS    NC

- Recomendaría el pediatra a sus amigos .... 8    9    (53)

**P.12** ¿Alguna vez su hijo (o niño al que Ud. acompaña) ha tenido un problema de salud urgente que le haya obligado a acudir a un Centro sanitario?

- Sí ..... 1    (54)  
- No ..... 2  
- N.C. .... 9 → **Pasar a P.13**

**P.12a** La última vez que el niño/a ha tenido un problema de salud urgente, ¿qué hizo Ud.?

**(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS).**

- Acudió directamente al hospital ..... 1  
- Acudió a un Servicio de Atención Primaria (no de hospital) ..... 2    (55)  
- N.C. .... 9

**P.12b** En relación con la atención sanitaria que recibió el niño/a en esa urgencia de Atención Primaria, dígame si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5    NS    NC

- Atendieron al niño/a con rapidez ... 8    9    (56)

- Atendieron bien al niño/a ..... 8    9    (57)

**P.12c** Y ¿cuál fue el resultado de la atención que recibió el niño/a en esa urgencia de Atención Primaria? **(LEER RESPUESTAS).**

- Le resolvieron el problema allí mismo ..... 1  
- Fue necesario enviarle además al hospital ... 2    (58)  
- N.C. .... 9

**P.13** Con respecto a su valoración del Centro de Salud en su conjunto, dígame si está de acuerdo con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

Escala  
1 - 5    NS    NC

- Está satisfecho con la atención que ha recibido el niño/a en su Centro de Salud ..... 8    9    (59)

P.14 ¿Cuándo le viene a Ud. mejor acudir a la consulta del pediatra?

- Por la mañana (hasta las 3) ..... 1
- Por la tarde (de 3 a 8) ..... 2 (60)
- Le es indiferente ..... 3
- N.C. .... 9

P.15 Durante el último año, es decir desde octubre de 1999, ¿podría recordar cuántas veces, aproximadamente, ha ido el niño/a a la consulta del pediatra? (ENTREVISTADOR: Insistir, si es necesario, en un número aproximado de veces).

- Menos de 4 veces ..... 1
- Entre 4 y 8 veces ..... 2
- Más de 8 veces ..... 3 (61)
- No puede recordar ..... 4
- N.C. .... 9

P.16 ¿Me podría decir si el pediatra que atiende al niño/a, lo eligió Ud. o le ha sido asignado por el Insalud?

- Elegido ..... 1
- Asignado ..... 2 (62)
- N.C. .... 9

P.17 Por último, ¿podría decirme cuándo tiene la consulta su médico: sólo por la mañana, sólo por la tarde o una parte por la mañana y otra por la tarde?

- Mañana ..... 1
- Tarde ..... 2
- Mañana y tarde ..... 3 (63)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.18 Sexo (de la persona entrevistada):

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2 (64)

P.19 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños (la persona entrevistada)?

\_\_\_\_\_ (65)(66)  
N.C. .... 99

P.20 ¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios? (ENTREVISTADOR: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).

- No, es analfabeto ..... 1
- No, pero sabe leer y escribir ... 2 (67)
- Sí, ha ido a la escuela ..... 3
- N.C. .... 9

P.20a ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)? Por favor, especifique lo más posible, diciéndome el curso en que estaba cuando los terminó (o los interrumpió), y también el nombre que tenían entonces esos estudios: (ej: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FP1, etc.).

(ENTREVISTADOR: Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado).

CURSO \_\_\_\_\_

NOMBRE (de los estudios) \_\_\_\_\_

**SÓLO PARA CODIFICACIÓN**

- Primarios ..... 1
- Secundarios .... 2 (68)
- Universitarios ... 3
- N.C. .... 9

P.21 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente?

- Trabaja ..... 1
- Jubilado o pensionista ..... 2
- Parado ..... 3
- Estudiante ..... 4 (69)
- Sus labores ..... 5
- Otra situación ..... 8
- N.C. .... 9

## A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR

### INCIDENCIAS ENTREVISTA:

Negativas de varones a realizar la entrevista ..... (70)(71)

Negativas de mujeres a realizar la entrevista ..... (72)(73)

### ENTREVISTA REALIZADA:

Fecha de realización: \_\_\_\_\_  
(Día) (Mes) (Año)  
(74)(75) (76)(77) (78)(79)

Día de la semana:      Lunes ..... 1  
                                  Martes ..... 2  
                                  Miércoles ..... 3  
                                  Jueves ..... 4      (80)  
                                  Viernes ..... 5  
                                  Sábado ..... 6  
                                  Domingo ..... 7

Entrevista realizada por la mañana (de 8 a 3) ..... 1  
Entrevista realizada por la tarde (de 3 en adelante) ..... 2      (81)

Duración de la entrevista: \_\_\_\_\_ (en minutos) (82)(83)

### VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:

Aceptación de la entrevista:

- Muy buena ..... 1  
- Buena ..... 2  
- Regular ..... 3      (84)  
- Mala ..... 4  
- Muy mala ..... 5

Sinceridad del entrevistado:

- Mucha ..... 1  
- Bastante ..... 2      (85)  
- Poca ..... 3  
- Ninguna ..... 4