

Manual de uso del cuestionario CCAENA©

Cuestionario de Continuidad Asistencial Entre Niveles de Atención



Proyecto parcialmente financiado por:



Autores

Marta Beatriz Aller, M^a Luisa Vázquez, Ingrid Vargas - **ConSORCI de Salut i Social de Catalunya**

Jordi Coderch, Inma Sánchez Pérez - **Serveis de Salut Integrats Baix Empordà**

Manel Ferran - **Institut Català de la Salut**

Josep Ramon Llopart - **Badalona Serveis Assistencials**

Lluís Colomé - **Grup SAGESSA**

ConSORCI de Salut i Social de Catalunya, Barcelona, 2013

La investigación que dio como resultado la elaboración y validación del cuestionario fue parcialmente financiada por el Instituto de Salud Carlos III (P08/90154).

Se autoriza la reproducción total o parcial de la obra, siempre que se cite expresamente a los autores y titulares de la obra.

Citació suggerida:

Aller MB, Coderch J, Sánchez-Pérez I, Ferran M, Llopart JR, Colomé L, Vargas I, Vázquez ML. Manual de uso del cuestionario CCAENA©. Barcelona. ConSORCI de Salut i Social de Catalunya; 2013. Disponible en:
<http://www.consorci.org/publicacions/cataleg-de-publicacions/instruments/cat/833>

Índice

| | |
|---|-----------|
| Introducción | 4 |
| 1. El concepto de continuidad asistencial | 5 |
| 2. El cuestionario CCAENA | 7 |
| 3. Instrucciones para la aplicación del cuestionario | 8 |
| 4. Análisis de las escalas | 18 |
| 5. Cuestionario CCAENA | |
| Versión en español | 20 |
| Versión en catalán | 31 |
| Versión en inglés | 42 |
| 6. Publicaciones | 53 |

INTRODUCCIÓN

El cuestionario CCAENA© es un instrumento dirigido a la medición de la continuidad entre niveles de atención y que operativiza uno de los principales marcos conceptuales dirigidos a la comprensión del fenómeno, el propuesto por Reid et al. 2002. Este cuestionario permite superar las deficiencias detectadas en los instrumentos previos, siendo el primero que evalúa de manera integral la continuidad de información, gestión y relación, centrándose en la transición entre niveles asistenciales y la analiza a partir de las experiencias concretas de continuidad de los usuarios y a partir de su percepción general de continuidad asistencial.

El cuestionario CCAENA se ha desarrollado en base a una extensa revisión bibliográfica y ha sido validado mediante un panel de expertos, dos pre-tests y una prueba piloto a una muestra de 200 usuarios (Letelier et al. 2010). El cuestionario está dividido en dos apartados, que pueden aplicarse de manera independiente y que están dirigidos, en primer lugar, a reconstruir la trayectoria y las experiencias de continuidad asistencial para un episodio clínico concreto y, en segundo lugar, a medir la percepción general sobre la continuidad asistencial mediante una serie de escalas de Likert.

Se dirige a la población usuaria de los servicios de salud, que ha sido atendida en los últimos tres meses en dos niveles asistenciales (atención primaria y atención especializada) por un mismo motivo y está diseñado para ser administrado por un entrevistador entrenado previamente. Se dispone de dos versiones validadas del instrumento, una en castellano y otra en catalán. Adicionalmente, se ha traducido en cuestionario al inglés.

Este manual de uso del cuestionario CCAENA consta de una introducción al cuestionario, instrucciones para su aplicación y análisis y finalmente, el cuestionario en sus tres versiones.

También cuenta con un manual de codificación, disponible en:

<http://www.consorci.org/publicacions/catalog-de-publicacions/instruments/questionari-ccaena>

Publicaciones sobre el cuestionario y su aplicación:

Letelier MJ, Aller MB, Henao D, Sánchez-Pérez I, Vargas I, Coderch J, Llopart JR, Ferran M, Colomé L, Vázquez ML. Diseño y validación de un cuestionario para medir la continuidad asistencial entre niveles desde la perspectiva del usuario: CCAENA. Gac Sanit 2010;24(4):339-46.

Aller MB, Vargas I, Waibel S, Coderch J, Sánchez-Pérez I, Llopart JR, Colomé LI, Ferran M, Garcia-Subirats I, Vázquez ML. Factors associated to experienced continuity of care between primary and outpatient secondary care in the Catalan public healthcare system. Gac Sanit 2013;27(3):207-213.

Aller MB, Vargas I, Waibel S, Coderch J, Sánchez-Pérez I, Colomé LI, Llopart JR, Ferran M, Vázquez ML. A comprehensive analysis of patients perceptions of continuity of care and their associated factors. Int J Quality Health Care 2013;DOI: 10.1093/intqhc/mzt010.

1. EL CONCEPTO DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL

El objetivo del cuestionario es permitir valorar la **continuidad asistencial** entre niveles de atención desde la perspectiva de los usuarios. Por continuidad asistencial se entiende **el grado de coherencia y unión de las experiencias en la atención que percibe el paciente a lo largo del tiempo** (Reid et al. 2002). Por tanto, se puede entender como el resultado de la coordinación asistencial desde la perspectiva del paciente.

De acuerdo a Reid et al, la continuidad asistencial se aborda a partir del estudio de los tres tipos de continuidad asistencial:

a) **Continuidad de información:** es la percepción del usuario sobre la disponibilidad, utilización e interpretación de la información sobre acontecimientos anteriores para proporcionar una atención apropiada a sus circunstancias actuales e implica la conexión de elementos separados de la atención a lo largo del tiempo. Las dimensiones de la continuidad de información son la transferencia de la información clínica y el conocimiento acumulado (Reid et al. 2002).

Transferencia de información clínica: Es la percepción del usuario de que hay transferencia de información de un proveedor a otro, de manera que se vinculen los diferentes elementos de la atención a lo largo del tiempo.

Conocimiento acumulado: Implica la percepción del usuario acerca del conocimiento de los profesionales sobre sus valores, preferencias, contexto personal, mecanismos de apoyo y necesidades en salud.

b) **Continuidad de gestión:** es la percepción del usuario de que recibe los diferentes servicios de manera coordinada, complementaria y sin duplicaciones, y es especialmente importante cuando el problema de salud es de naturaleza crónica o recurrente. Las dimensiones de la continuidad de gestión son la coherencia en el cuidado, la flexibilidad y la accesibilidad entre niveles.

Consistencia en el cuidado: Comporta que el usuario perciba que existe coherencia en los objetivos y tratamientos indicados por los diferentes profesionales de los distintos niveles de atención.

Flexibilidad y accesibilidad entre niveles: El concepto de flexibilidad alude a la percepción de los usuarios de que se producen los cambios necesarios en los planes de tratamiento de acuerdo a sus necesidades y eventos que pueda presentar, sus ciclos de su vida y la evolución de su enfermedad. El concepto de accesibilidad entre niveles implica la percepción de los usuarios de que acceden al continuo de servicios, de acuerdo con sus necesidades.

c) **Continuidad de relación:** La percepción del usuario sobre la relación que establece a lo largo del tiempo con uno o más proveedores. Reid et al describen dos dimensiones de la continuidad de relación: la estabilidad del equipo profesional y el vínculo paciente-proveedor.

Estabilidad del equipo profesional: Implica ser atendido por los mismos proveedores, incluso en el caso de que existan pocas expectativas de establecer una relación a largo plazo, como ocurre en la atención de episodios agudos.

Vínculo paciente-proveedor: Es la relación que se establece entre paciente y proveedores, desde la perspectiva de los primeros y depende, entre otros factores, de la duración y del tipo de cuidado involucrado (episodio agudo o enfermedad crónica de larga duración).

Con la finalidad de adaptar el marco conceptual de Reid et al. al cuestionario, se realizó en una etapa previa al diseño del cuestionario una búsqueda bibliográfica dirigida a identificar los atributos que operativizan las dimensiones de la continuidad asistencial (Letelier et al. 2010). Estos atributos pueden consultarse en la *Tabla 1*.

Tabla 1: Tipos, dimensiones y atributos de la continuidad asistencial

| TIPOS DE CONTINUIDAD | DIMENSIONES | ATRIBUTOS |
|-----------------------------|--------------------------------------|---|
| Continuidad de información | Transferencia de información clínica | - Conocimiento de la historia clínica - Entrega de información adecuada y oportuna - Utilización de mecanismos de transferencia |
| | Conocimiento acumulado | - Conocimiento de las necesidades clínicas en salud del paciente - Conocimiento de las creencias, valores y contexto social |
| Continuidad de gestión | Coherencia del cuidado | - Coordinación/ colaboración entre proveedores - Comunicación entre servicios - Correcta secuencia de la atención - No duplicación de documentos y/o exámenes - Seguimiento |
| | Accesibilidad entre niveles | - Oportunidad en el acceso cuando se necesita - Tiempo de espera adecuado |
| Continuidad de relación | Vínculo paciente-proveedor | - Confianza entre profesionales y usuarios - Sensación de responsabilidad clínica - Comunicación efectiva |
| | Estabilidad del equipo profesional | - Regularidad en la relación - Número de proveedores por patología - Duración de la relación |

2. EL CUESTIONARIO CCAENA

El cuestionario CCAENA adapta el marco conceptual de Reid et al (Reid et al. 2002) para la medición de la continuidad asistencial entre niveles de atención. Es un cuestionario desarrollado en base a una extensa revisión bibliográfica y ha sido validado mediante la participación de un panel de expertos, dos pre-tests, una prueba piloto con una muestra de 200 usuarios y una encuesta a 1.500 usuarios.

2.1 ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

El cuestionario está dividido en dos apartados que miden la continuidad asistencial, los cuales pueden aplicarse juntos o independientemente en una encuesta:

El primero reconstruye la **trayectoria y las experiencias de continuidad asistencial** para un episodio clínico concreto durante los últimos tres meses, y se recaba la información mediante preguntas abiertas y cerradas. En este apartado se describe la experiencia de los usuarios con la utilización de los servicios de salud y permite identificar elementos de la continuidad y discontinuidad percibidos la transición entre niveles asistenciales.

El segundo apartado mide la **percepción general de los usuarios sobre la continuidad asistencial** mediante cuatro escalas de Likert: transferencia de la información clínica (continuidad de información), coherencia de la atención (continuidad de gestión), vínculo paciente-médico de atención primaria y vínculo paciente-médico de la atención especializada (continuidad de relación).

2.2 POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE EL CUESTIONARIO

El cuestionario de continuidad asistencial está dirigido a la población usuaria de los servicios de salud públicos, que han sido atendidos en los **últimos tres meses en dos niveles asistenciales** (atención primaria y atención especializada) por **un mismo motivo**.

3. INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

El cuestionario se ha elaborado para ser administrado por un entrevistador entrenado previamente. Es deseable aplicar los cuestionarios en lugares tranquilos en los cuales el usuario se sienta cómodo para expresar libremente sus opiniones. Por ello, es recomendable que éstas sean realizadas en su propio hogar.

El cuestionario siempre tendrá que realizarse a la persona seleccionada. Es decir, no podrá responder en su lugar ninguna otra persona. Si un candidato a ser encuestado tiene problemas con el español o catalán, o no puede expresarse correctamente por alguna otra causa, no será incluido en la encuesta.

Periodos de referencia del cuestionario

A lo largo del cuestionario se realizan preguntas que hacen referencia a unos periodos de tiempo concretos. Cuando se pregunta al usuario, por ejemplo, por los últimos tres meses, se hace referencia al periodo de tiempo comprendido entre el día de la aplicación del cuestionario y los tres meses previos. Para ayudar al encuestado puede mostrársele un calendario.

Instrucciones incorporadas en las preguntas

Las instrucciones para los encuestadores figuran en el cuestionario entre paréntesis, y no deben leerse al encuestado. Tampoco deben leerse los títulos de sección.

Las frases adicionales que deben leerse al encuestado están marcadas por un asterisco. Es importante asegurarse que el encuestado entienda el ámbito particular en el que se enmarcan las preguntas que se le van a realizar. Por ejemplo, en el apartado D del cuestionario “percepción de la continuidad asistencial” es muy importante que el encuestado tenga claro que las preguntas hacen referencia a la atención que han recibido para todas las enfermedades por las que ha sido atendido en los servicios de salud, en contraposición a los apartados previos, en los que se preguntaba por una enfermedad y un periodo temporal concretos.

A continuación se detallan una serie de **instrucciones específicas** para alguna de las preguntas del cuestionario.

A. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Corresponde a las preguntas 1 a 6.

| | | |
|---|------------------------|---|
| 1 | Localidad | Corresponde a la localidad donde ha sido atendido el encuestado por los servicios de salud, que por lo general corresponderá con el lugar donde se aplique la encuesta. |
| 2 | Encuestador/a | Se anotará el nombre o el código del encuestador |
| 3 | Fecha del a entrevista | Se anotará el día, mes y año (dd/mm/aa) |
| 4 | Hora de comienzo | Se anotará la hora y los minutos en los que se inicia la entrevista, no el contacto con el usuario. |

B. TRAYECTORIA DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE SALUD

Corresponde a las preguntas 7 a 92. Todas las preguntas de este apartado hacen referencia a un episodio clínico concreto, el cual se especificará en la pregunta (7).

| | | |
|--------|--|--|
| 7 | En los últimos tres meses, ¿por qué motivo de salud o enfermedad ha consultado al médico de cabecera y también al especialista u hospital? | Se debe identificar sólo el motivo por la cual el usuario ha consultado a dos niveles asistenciales los tres meses previos a la entrevista. En caso de que el usuario reporte que no ha consultado a los diferentes niveles por una misma enfermedad, debe suspenderse la entrevista y ser reemplazado por otra persona. En el caso de que el usuario reporte más de un motivo, deberá seleccionarse el que haya originado la visita más reciente a los servicios de salud. Debe especificarse bien el motivo de consulta. No son válidas respuestas de tipo genérico (dolores, inflamación,...) ni respuestas en las que se confunda el órgano enfermo con la enfermedad (riñones, huesos). |
| 8- 19 | | Al enunciar estas preguntas, se debe nombrar el episodio clínico que ha referido el usuario en la pregunta (7). |
| 8 | ¿Desde cuándo tiene? | Debe identificarse cuántos meses hace que se padece la enfermedad o el problema de salud. Si la persona encuestada no recuerda cuántos meses hace que tiene la enfermedad, se ha de intentar que de una respuesta tan aproximada como sea posible. |
| 9 y 11 | ¿Cuál fue el primer lugar donde consultó por...? ¿Dónde le informaron que tenía...? | Se seleccionará la opción "Consulta privada" cuando el usuario reporte haber ido a un médico de atención primaria o especialista fuera del sistema público de salud. |
| 11 | ¿Quién(es) es/son los responsables de llevarle (tratarle)....? | Debe seleccionar al profesional que el paciente identifica y percibe como responsable. |
| 12 | ¿Cuánto tiempo hace que usted esta viendo a el/los responsable(s) del cuidado de su.....? | Se ha de rellenar solamente el espacio correspondiente al de aquél profesional que el usuario identifique como responsable (pregunta (11)). Únicamente se rellenarán los dos espacios disponibles cuando el usuario identifique en la pregunta (11) a ambos profesionales como responsables de tratarle su enfermedad. |
| 13 | Para..... en el último | Si la respuesta es "Sí", "NS", "NR", pasar a la pregunta 16 No se incluyen los médicos de cabecera que puedan haber visitado al |

| | | |
|----|---|--|
| | año, ¿le ha visitado siempre el mismo médico de cabecera? | usuario en urgencias del CAP/ambulatorio. |
| 16 | Para _____, ¿en el último año siempre le ha tratado el mismo médico especialista/ consulta externa? | En la pregunta (16), si la respuesta es Si", "NS", "NR", pasar a la pregunta 19. En la pregunta (16) conviene leer todas las opciones de respuesta posibles, excepto las opciones NS y NR La información que se ha de recoger hace referencia a una única especialidad médica. Si el usuario se ha visitado por más de un especialista con especialidades diferentes, conviene registrar aquella especialidad en la que haya realizado más consultas, y en caso de empate, la que el usuario identifique como más importante para el control de su enfermedad. |
| 17 | Para _____, en el último año ¿cuántos médicos especialista le han tratado en consulta externa? | Por ejemplo, un usuario que se ha visitado por: cardiólogo(s) (2 visitas en los últimos 3 meses) y hematólogo(s) (2 visitas en los últimos tres meses): en este caso se le debería preguntar al encuestado cuál de las dos especialidades es más importante, en su opinión, para el control de su enfermedad. Si responde, por ejemplo, que es el cardiólogo, entonces las preguntas (16) (17) y (18) hacen referencia exclusivamente a las visitas con el/los cardiólogo(s). |
| 18 | ¿Por qué le visitó otro médico? | |

Preguntas 19 a 21: Mediante estas preguntas se trata de **reconstruir la secuencia de atención que ha seguido el usuario en los servicios de salud en los últimos tres meses y para un mismo episodio clínico**. Para ayudar al encuestador a reconstruir esta secuencia, hay disponible un espacio en blanco en el que podrá realizar un esquema o gráfico a partir de las explicaciones dadas por el encuestado. Es imprescindible tener clara la secuencia exacta de la utilización de servicios para rellenar correctamente el siguiente apartado del cuestionario. El espacio en blanco del que dispone el encuestador para esquematizar la secuencia de visitas, una vez rellenado, no será analizado ni codificado, es solamente una guía para el encuestador. En la parte inferior de la página 3 del cuestionario hay una tabla cuya función es la de guiar al encuestador, mediante ejemplos, por los apartados que tiene que rellenar. El encuestador podrá consultarlo siempre que lo considere necesario como una ayuda.

A continuación se dan dos **ejemplos**:

1. Un usuario fue ingresado hace dos meses en el hospital por un problema cardíaco. Al salir del hospital fue dos veces a visitar al médico de cabecera, quien le derivó al cardiólogo (realizó la visita con el especialista antes de que le aplicáramos el cuestionario).

La secuencia de las visitas es: 1) Ingreso hospitalario → 2) médico de cabecera → 3) médico de cabecera → 4) Cardiólogo

| Nivel de atención | Lugar de consulta | 19. ¿Dónde ha consultado por ____ en los últimos tres meses? (nombrar la enfermedad) | 20. ¿Cuántas veces ha ido? |
|------------------------|---------------------------------|--|----------------------------|
| Atención primaria | Ambulatorio / CAP | X | 2 |
| Atención especializada | Especialista / Consulta Externa | X | 1 |
| | Urgencias del hospital | | |
| | Ingreso hospitalario | X | 1 |

21. ¿En qué orden ha consultado? (indicar el orden de todos los servicios utilizados durante los últimos tres meses por una misma enfermedad. Un servicio puede tener más de una posición, pero no puede haber más de un lugar de consulta en un mismo orden de consulta.

| | Lugar de consulta | Orden de consulta | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Atención primaria | Ambulatorio / CAP | | X | X | | | | | |
| Atención especializada | Especialista / Consulta Externa | | | | X | | | | |
| | Urgencias del hospital | | | | | | | | |
| | Ingreso hospitalario | X | | | | | | | |

2. Hace tres meses, un usuario fue al médico de cabecera con malestar y con mucha fiebre, y el médico de cabecera le recomendó ir a urgencias. El usuario fue urgencias y allí le ingresaron en el hospital. Tras tres días de ingreso, al usuario le dan el alta. Al cabo de tres días, el usuario vuelve a urgencias por el mismo motivo. Esta vez no le ingresan, pero le recomiendan que vaya a visitarse con su médico de cabecera. Al cabo de una semana, el usuario se visita con el médico de cabecera.

La secuencia de las visitas es: 1) médico de cabecera → 2) Ingreso (no se tiene en cuenta la visita a urgencias, porque la atención la ha recibido durante el ingreso) → 3) Urgencias → 4) médico de cabecera

| Nivel de atención | Lugar de consulta | 19. ¿Dónde ha consultado por ____ en los últimos tres meses? (nombrar la enfermedad) | 20. ¿Cuántas veces ha ido? |
|------------------------|---------------------------------|--|----------------------------|
| Atención primaria | Ambulatorio / CAP | X | 2 |
| Atención especializada | Especialista / Consulta Externa | | |
| | Urgencias del hospital | X | 1 |
| | Ingreso hospitalario | X | 1 |

21. ¿En qué orden ha consultado? (indicar el orden de todos los servicios utilizados durante los últimos tres meses por una misma enfermedad. Un servicio puede tener más de una posición, pero no puede haber más de un lugar de consulta en un mismo orden de consulta.

| | Lugar de consulta | Orden de consulta | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Atención primaria | Ambulatorio / CAP | X | | | X | | | | |
| Atención especializada | Especialista / Consulta Externa | | | | | | | | |
| | Urgencias del hospital | | | X | | | | | |
| | Ingreso hospitalario | | X | | | | | | X |

| | | |
|----|--|--|
| 19 | ¿Dónde ha consultado por en los últimos tres meses? | En la pregunta (19) Se deben marcar con una X todos los lugares a los que ha consultado el usuario, para posteriormente en la pregunta (20) identificar el número de veces que ha asistido a los lugares identificados en la pregunta (19). Utilice números claros. |
| 20 | ¿Cuántas veces ha ido? | Si la persona encuestada no recuerda exactamente el número de visitas que ha realizado en cada lugar, se ha de intentar que de una respuesta tan aproximada como sea posible. Una estrategia útil es comenzar por la última visita que ha realizado e ir retrocediendo hasta la primera visita (siempre con un margen temporal de tres meses). También puede ser útil que el encuestador muestre un calendario al encuestado. Recordar que solamente tienen validez las visitas realizadas a médicos (de atención primaria y especializada). Visitas a comadronas o fisioterapeutas, por ejemplo, no deberán ser tenidas en cuenta. Tampoco se incluyen la realización de pruebas médicas. |
| 21 | ¿En qué orden ha consultado? | Para responder a esta pregunta es necesario reconstruir la secuencia de consultas de los últimos tres meses. El resultado de este cuadro nos indicará cuáles son los apartados de preguntas que deberán ser respondidos y el orden en que se deberán responder. Puede resultar útil hacer primero un esquema en el espacio en blanco y después rellenar la pregunta (21). |

En relación a las **preguntas 22 a 82**: Esta parte está constituida por seis subapartados diferentes, cada uno de ellos correspondiente a cada uno de los saltos de nivel posibles.

Apartado 1 (preguntas 22 a 36): Médico de cabecera después de visitar al especialista

Apartado 2 (preguntas 37 a 51B): Médico de cabecera después de ir a urgencias hospitalarias

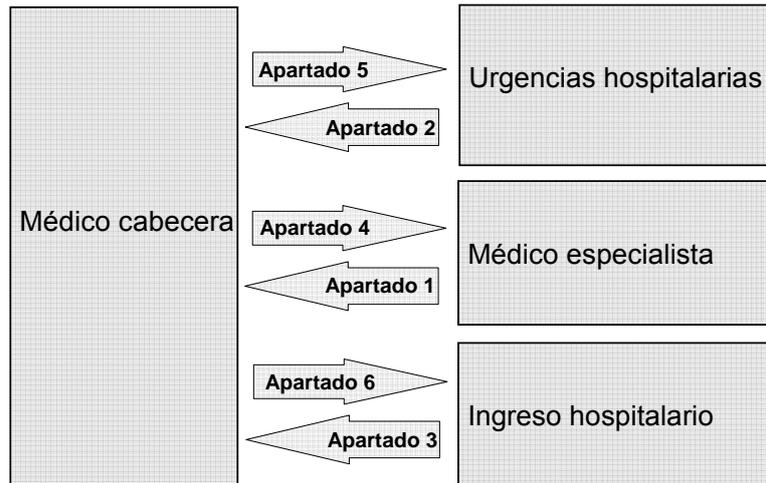
Apartado 3 (preguntas 52 a 66B): Médico de cabecera después de haber sido dado de alta del hospital

Apartado 4 (preguntas 67 a 76B): Atención especializada después de ir al médico de cabecera

Apartado 5 (preguntas 77 a 80): Urgencias hospitalarias después de ir al médico de cabecera

Apartado 6 (preguntas 81A a 82): Ingreso hospitalario después de ir al médico de cabecera

Se rellenarán solo los apartados correspondientes a los **saltos de nivel** que haya realizado el usuario encuestado. En el siguiente esquema se muestran los diferentes saltos de nivel posibles y el número de apartado que le corresponde en el cuestionario.



- Si un usuario ha realizado el mismo salto de nivel más de una vez, solamente se le preguntará al encuestado por la atención recibida en la última visita realizada.
- El orden que se seguirá durante la entrevista deberá ser el mismo que el orden cronológico seguido por el usuario.
- En el recuadro del lado derecho de cada título llamado “Orden de consulta” se debe indicar el número que le corresponde de acuerdo con el orden asignado el la pregunta 21.

1. MÉDICO DE CABECERA después de haber sido visitado por el ESPECIALISTA. Orden de consulta

Siguiendo con los ejemplos previos:

1.

| | Lugar de consulta | Orden de consulta | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Atención primaria | Ambulatorio / CAP | | X | X | | | | | |
| Atención especializada | Especialista / Consulta Externa | | | | X | | | | |
| | Urgencias del hospital | | | | | | | | |
| | Ingreso hospitalario | X | | | | | | | |

En este caso se tendrán que rellenar, en primer lugar el apartado 3 (médico de cabecera después de haber sido dado de alta del hospital) y después el Apartado 4 (atención especializada después de ir al médico de cabecera). Estos son las visitas que han supuesto un cambio de nivel asistencial.

2.

| | Lugar de consulta | Orden de consulta | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Atención primaria | Ambulatorio / CAP | X | | | X | | | | |
| Atención especializada | Especialista / Consulta Externa | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|------------------------|--|---|---|--|--|--|--|--|
| | Urgencias del hospital | | | X | | | | | |
| | Ingreso hospitalario | | X | | | | | | |

En este caso se tendrán que rellenar, en primer lugar el Apartado 6 (ingreso hospitalario después de ir al médico de cabecera) y después el apartado 2 (médico de cabecera después de ir a urgencias hospitalarias).

Apartado 1: Médico de cabecera después visitar al especialista

| | | |
|-----------|---|---|
| 22 | ¿El especialista le envió a control con el médico de cabecera? | Si la respuesta es sí, pasar a la pregunta 24 |
| 29 | ¿Su médico de cabecera conocía las indicaciones que le había dado el especialista? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS. |
| 30 | ¿Su médico de cabecera conocía el tratamiento que el especialista le había mandado? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS. Es importante identificar a los usuarios que no recibieron tratamiento, para realizar un salto de pregunta (a la pregunta 34) |
| 35 | ¿El médico de cabecera resolvió sus dudas sobre la consulta al especialista? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS. |

Apartado 2: Médico de cabecera después de ir a urgencias del hospital

| | | |
|-----------|--|---|
| 37 | ¿El médico de urgencias le envió a control con el médico de cabecera? | Si la respuesta es sí, pasar a la pregunta 39 |
| 44 | ¿Su médico de cabecera conocía las indicaciones que le habían dado en urgencias? (medicamentos, controles, etc.) | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS. |
| 46 | ¿Su médico de cabecera conocía el tratamiento que el médico de urgencias le había mandado? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS. Es importante identificar a los usuarios que no recibieron tratamiento, para realizar un salto de pregunta (a la pregunta 50) |
| 50 | ¿El médico de cabecera resolvió sus dudas sobre la consulta al médico de urgencias? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS. |

Apartado 3: Médico de cabecera después haber sido dado de alta del hospital

| | | |
|-----------|--|---|
| 52 | En el hospital, cuando le dieron el alta, ¿le dijeron que tenía que ir al médico | Si la respuesta es sí, pasar a la pregunta 54 |
|-----------|--|---|

| | | |
|-----------|--|---|
| | de cabecera? | |
| 59 | ¿Su médico de cabecera conocía las indicaciones que le habían dado en el hospital? (medicamentos, controles, etc.) | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS. |
| 60 | ¿Su médico de cabecera conocía el tratamiento que le habían mandado en el hospital? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS. Es importante identificar a los usuarios que no recibieron tratamiento, para realizar un salto de pregunta (a la pregunta 65) |
| 65 | ¿El médico de cabecera resolvió sus dudas sobre el ingreso hospitalario? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS |

Apartado 4: Atención especializada después de ir al médico de cabecera

| | | |
|-----------|--|---|
| 67 | El médico de cabecera le envió a visita con el especialista? | Si la respuesta es sí, pasar a la pregunta 69 |
| 70 | ¿Cuánto tiempo tardó en ver al especialista después de solicitar la visita? | Según la respuesta del usuario se rellenará el tiempo en días, semanas o meses. Solo puede rellenarse una opción (días, semanas o meses). |
| 72 | ¿El especialista que le atendió sabía el motivo por el cual le envió el médico de cabecera? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS |
| 73 | ¿El especialista ya tenía información sobre sus otras enfermedades? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS |
| 74 | ¿El especialista ya conocía los resultados de las pruebas que le habían realizado en primaria? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS |
| 75 | ¿El especialista ya sabía los medicamentos que estaba tomando? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS |

Apartado 5: Urgencias hospitalarias después de ir al médico de cabecera

| | | |
|------------|---|---|
| 77 | ¿Quién tomó la decisión de ir a urgencias del hospital? | Si la respuesta es “el médico del ambulatorio” o “un servicios de emergencias médicas”, pasar a la pregunta 79A |
| 79A | ¿Cree usted que los médicos de urgencias que lo atendieron conocían su historial clínico? | Si la respuesta es “NS” o “NR”, pasar a la pregunta 80 |
| 80 | ¿Tuvo que explicarle al médico de | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS |

| | | |
|--|---|--|
| | urgencias las indicaciones que le había dado su médico de cabecera? | |
|--|---|--|

Apartado 6: Ingreso al hospital después de ir al médico de cabecera

| | | |
|------------|---|--|
| 81A | ¿Cree usted que los médicos que le atendieron en el hospital conocían su historial clínico? | Si la respuesta es “NS” o “NR”, pasar a la pregunta 82 |
| 82 | ¿Tuvo que explicarle al médico del hospital las indicaciones que le había dado su médico de cabecera? | Leer las opciones de respuesta. No se leen las opciones NR, NS |

C. PERCEPCIÓN DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL

Corresponde a las **preguntas 83 a 113B**. Se debe leer todo el texto que esté marcado por un asterisco (*), además de los ítems. **No leer los títulos de las subsecciones**, para evitar confundir al encuestado. Esta parte del cuestionario se refiere a la percepción general, con relación a toda la atención que ha recibido y no solamente la referida en la primera parte del cuestionario.

Encontrará afirmaciones en lugar de preguntas. El usuario deberá establecer su grado de acuerdo con la afirmación empleando las siguientes opciones de respuesta son:

- siempre, muchas veces, pocas veces, nunca, no aplica, no responde y no sabe
- totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no aplica, no responde y o sabe

La opción “no aplica” implica que hay un supuesto en el ítem que no se cumple y por lo tanto el usuario no puede responder a la pregunta. Por ejemplo:

“Me ve el mismo especialista cuando pido visita por un mismo problema de salud”: Podría seleccionarse la opción “no aplica” en el caso de que el usuario nunca haya repetido visita a un mismo especialista por un mismo problema de salud.

D. DATOS DE MORBILIDAD GENERAL Y SOCIODEMOGRÁFICOS

Corresponde a las preguntas 114 a 125B.

| | | |
|------------|----------------------------|---|
| 115 | ¿Qué enfermedad(es) tiene? | No son válidas respuestas de tipo genérico (dolores, inflamación,...) ni respuestas en las que se confunda el órgano enfermo con la enfermedad (riñones, huesos). En caso necesario, debe insistirse al usuario para poder identificar correctamente las enfermedades que padece. |
| 116 | ¿Dónde va cuando tiene una | Se seleccionará la opción “Consulta privada” cuando el usuario reporte visitarse por un médico de atención primaria o por un |

| | | |
|------------|---|--|
| | enfermedad o necesita consejo sobre su salud? | especialista no perteneciente al sistema público de sanidad. |
| 119 | ¿Dónde nació usted? | Si el encuestado ha nacido en España, pasar a la pregunta 122 |
| 120 | ¿Cuál es su nacionalidad? | Es posible que un individuo tenga más de una nacionalidad, y todas deberán anotarse. |
| 122 | ¿Cuál es su profesión? | Todo individuo tiene profesión (sea parado o jubilado) a no ser que el encuestado diga lo contrario. |
| 123 | ¿En qué trabaja actualmente? | Se ha de especificar bien cuál es la ocupación de la persona. Si una persona trabaja en una industria, por ejemplo, tendrá que detallar cuál es su función en la industria (mecánico, gerente, personal de limpieza,...) No necesariamente ha de coincidir la respuesta con la de la pregunta anterior. Ejemplos: Una mujer puede responder en la pregunta (123) ser “ama de casa” y tener como profesión “historiadora”. Un individuo puede responder en la pregunta (123) estar jubilado y tener como profesión “taxista”. |
| 124 | ¿Cuál es su nivel máximo de estudios finalizados? | En el caso de que el encuestador no sepa identificar la categoría de respuesta correspondiente a la explicación del encuestado, transcribirá la respuesta dada por el usuario con el máximo detalle posible. |

El apartado de observaciones es para que el entrevistado pueda incluir algún comentario que le parezca relevante y que no se haya recogido en el cuestionario.

4. ANÁLISIS DE LAS ESCALAS

A continuación se detalla el proceso para el cómputo de las escalas de continuidad asistencial, la cual se presenta mediante índices sintéticos, calculados a partir de los ítems que componen las escalas de Likert. Los ítems tiene cuatro opciones de respuesta, los que varían de acuerdo con la escala: 1) siempre, muchas veces, pocas veces y nunca, en las escalas de continuidad de información y gestión; 2) totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, en las escalas de continuidad de relación.

Los ítems que constituyen cada una de las escalas de continuidad pueden consultarse en la tabla. **A pesar de que en el cuestionario haya más ítems, solamente los que se presentan en las tablas deben utilizarse para el cálculo de las escalas.**

Tabla: Ítems que recogen la percepción de continuidad asistencial

| TIPO Y DIMENSIÓN DE CONTINUIDAD | ÍTEMS | VALORES POSIBLES |
|--|--|--|
| Continuidad de información – transferencia de información clínica | 83. Creo que los profesionales que me atienden conocen mi historial clínico previo | Siempre Muchas veces Pocas veces Nunca |
| | 84. Después de ir al especialista mi médico de cabecera comenta conmigo la visita | |
| | 85. Mi médico de cabecera conoce las indicaciones que el especialista me ha dado antes de que yo se las explique | |
| | 86. El especialista conoce las indicaciones que el médico de cabecera me ha dado antes de que yo se las explique | |
| Continuidad de gestión – consistencia de la atención | 87. Mi médico de cabecera está de acuerdo con las indicaciones del especialista | |
| | 89. El especialista está de acuerdo con las indicaciones del médico de cabecera | |
| | 93A. Creo que la atención que recibo por parte del médico de cabecera y el especialista está coordinada | |
| Continuidad de relación – vínculo paciente-profesional de la AP | 98. Confío en la capacidad profesional del médico de cabecera | Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| | 99. Creo que el médico de cabecera se interesa por mí | |
| | 100. Me siento cómodo preguntándole a mi médico de cabecera mis dudas o mis problemas de salud | |
| | 101. Mi médico de cabecera entiende lo que le digo sobre mi salud | |
| | 102. La información que me da mi médico de cabecera se entiende fácilmente | |
| | 103A. La información que me da mi médico de cabecera es suficiente | |
| | 105A. Recomendaría mi médico de cabecera a mis amigos o familiares | |
| Continuidad de relación – vínculo paciente-profesional de la AE | 106. Confío en la capacidad profesional de los especialistas que me tratan | |
| | 107. Creo que los especialistas se interesan por mí | |
| | 108. Me siento cómodo preguntándole mis dudas a | |

| |
|---|
| los especialistas |
| 109. Los especialistas entienden lo que le digo sobre mi salud |
| 110. La información que me dan los especialistas se entiende fácilmente |
| 111A. La información que me dan los especialistas es suficiente |
| 113A. Recomendaría mis especialistas a mis amigos o familiares |

Para estimar los índices de continuidad se han de seguir los siguientes pasos:

1) Los ítems se puntúan de 0 a 3, según las siguientes especificaciones:

- 0 → nunca o totalmente en desacuerdo
- 1 → pocas veces o en desacuerdo
- 2 → Muchas veces o de acuerdo
- 3 → Siempre o totalmente de acuerdo

2) Se suman los valores de los ítems de cada una de las escalas y se dividen por su máxima puntuación posible. La máxima puntuación posible para cada una de las escalas es:

- continuidad de información: 16 puntos
- continuidad de la gestión: 9 puntos
- continuidad de relación con médicos de atención primaria: 21 puntos
- continuidad de relación con médicos de atención especializada: 21 puntos

3) Se obtienen valores que van del 0 al 1 y con decimales. Se tienen que reagrupar de la siguiente manera, según las siguientes categorías:

- Si $0.0 \leq x < 0.25$ → muy bajos niveles de continuidad asistencial
- Si $0.25 \leq x < 0.5$ → bajos niveles de continuidad asistencial
- Si $0.5 \leq x < 0.75$ → altos niveles de continuidad asistencial
- Si $0.7 \leq x < 1$ → muy altos niveles de continuidad asistencial

Asimismo, para obtener una variable dicotómica pueden reagruparse las cuatro categorías de la siguiente manera:

- Si $0.0 \leq x < 0.50$ → bajos niveles de continuidad asistencial
- Si $0.5 \leq x < 1$ → altos niveles de continuidad asistencial

5.1 CUESTIONARIO CCAENA©

VERSIÓN EN ESPAÑOL

CUESTIONARIO CCAENA- CONTINUIDAD ASISTENCIAL ENTRE NIVELES DE ATENCIÓN

A. DATOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1. Localidad: | ___ ___ |
| 2. Encuestador/a: | ___ ___ ___ |
| 3. Fecha de la entrevista: | ___ ___ / ___ ___ / ___ ___ |
| Hora de comienzo: | 4. Duración (minutos) ___ ___ |
| Hora de término: | |
| 5. CAP del entrevistado: | ___ ___ |
| 6. Lugar de la entrevista | |
| 1 Domicilio 2 CAP 3 Cafetería, bar 4 Al aire libre 5 Lugar de trabajo 6 Otro. Especificar..... | |

INFORMACIÓN PARA EL ENCUESTADO

Estamos haciendo un estudio con el objetivo de conocer las fortalezas y debilidades del funcionamiento de los servicios sanitarios. Como parte de esta investigación, se está realizando una encuesta para conocer la opinión de la población, sobre los diferentes servicios de salud que utiliza.

La información que usted nos proporcione es muy importante ya que permitirá conocer los problemas de los servicios y realizar cambios con la finalidad de mejorar la atención en el ambulatorio / CAP y en los hospitales.

Las personas que utilicen esta información están obligadas por ley al secreto estadístico, es decir, a no divulgarla y a no utilizarla para ninguna otra finalidad que no sea la antes mencionada, por lo que podemos asegurar la confidencialidad de los datos.

(Artículo 37, 38 y 39 de la ley 23/1998 de 30 de diciembre)

Le agradecemos su colaboración.

B. ANTECEDENTES CLÍNICO-SANITARIOS

* A continuación le haré una pregunta sobre su salud

7. En los últimos tres meses, ¿por qué motivo de salud o enfermedad ha consultado al médico de cabecera y también al especialista u hospital?

* A continuación le haré unas preguntas referidas a **NOMBRAR EL MOTIVO DE CONSULTA (PREGUNTA 7)**

8. ¿Desde cuándo tiene _____? *NOMBRAR EL MOTIVO DE CONSULTA (PREGUNTA 7)*

_____ meses ó _____ años

9. ¿Cuál fue el primer lugar donde consultó por _____?

- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1 Ambulatorio / CAP | 2 Visita al especialista | 3 Urgencias del Hospital | 4 Cuando estuvo ingresado |
| 5 Urgencias CAP/Ambulatorio | 6 Consulta privada | 7 Revisión médica | 98 NR 99 NS |
| 8 Otro Especificar: | | | |

10. ¿Dónde le informaron que tenía _____?

- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1 Ambulatorio / CAP | 2 Visita al especialista | 3 Urgencias del Hospital | 4 Cuando estuvo ingresado |
| 5 Urgencias CAP/Ambulatorio | 6 Consulta privada | 7 Revisión médica | 8 Sin diagnosticar |
| 98 NR | 99 NS | 9 Otro. Especificar..... | |

11. ¿Quién(es) es/son los responsables de llevarle (tratarle) _____?

- | | | | | |
|----------------------------|----------------|---------|-------|-------|
| 1 Médico de cabecera | 2 Especialista | 3 Ambos | 98 NR | 99 NS |
| 4 Otro. Especificar: | | | | |

12. ¿Cuánto tiempo hace que usted está viendo a el/los responsable(s) del cuidado de su _____?

Médico de cabecera: _____ meses ó _____ años

Especialista: _____ meses ó _____ años

13. Por motivo de su _____, en el último año, ¿le ha visitado siempre el mismo médico de cabecera? NO SE INCLUYEN LAS VISITAS A URGENCIAS DEL CAP/AMBULATORIO

- 1 Sí → **pase a la pregunta 16** 2 No 98 NR → **pase a la pregunta 16** 99 NS → **pase a la pregunta 16**

SÓLO PARA AQUELLAS PERSONAS QUE HAN VISITADO A MÁS DE UN MÉDICO DE CABECERA

14. Por motivo de su _____, en el último año, ¿cuántos médicos del ambulatorio le han visitado?

15. ¿Por qué le visitó otro médico?

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| 1 Mi médico estaba de baja | 2 Me cambiaron de médico | 3 Mi médico estaba de vacaciones |
| 4 Pedí un cambio de médico | 8 NR | 99 NS |
| 5 Otros. Especificar: | | |

PARA TODOS LOS ENCUESTADOS

16. Por motivo de su _____, ¿en el último año siempre le ha tratado el mismo médico especialista (consulta externa)? LEER LAS POSIBLES RESPUESTAS. NO SE INCLUYEN LOS MÉDICOS QUE HAYAN PODIDO TRATARLE EN URGENCIAS NI EN LOS INGRESOS. HACE REFERENCIA A UNA ÚNICA ESPECIALIDAD MÉDICA: AQUELLA EN LA QUE LE HAYAN REALIZADO MÁS VISITAS.

- 1 Sí → **pase a la pregunta 19** 2 No 98 NR → **pase a la pregunta 19** 99 NS → **pase a la pregunta 19**
 3 No me ha visitado ningún especialista en consulta externa → **pase a la pregunta 19**

SÓLO PARA AQUELLAS PERSONAS QUE LES HA VISITADO MÁS DE UN ESPECIALISTA

17. Por motivo de su _____, en el último año ¿cuántos médicos especialistas le han tratado en consulta externa?

18. ¿Por qué le visitó otro médico?

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| 1 El médico estaba de baja | 2 Me cambiaron de médico | 3 El médico estaba de vacaciones |
| 4 Pedí un cambio de médico | 98 NR | 99 NS |
| 5 Otros. Especificar: | | |

C. UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

*** A continuación le haré una serie de preguntas sobre la atención que ha recibido en los últimos 3 meses para _____ NOMBRAR EL MOTIVO DE CONSULTA (PREGUNTA 7)**

| Nivel de atención | Lugar de consulta | 19. ¿Dónde ha consultado por en los últimos tres meses? | 20. ¿Cuántas veces ha ido? |
|------------------------|---------------------------------|---|----------------------------|
| Atención primaria | Ambulatorio / CAP | | |
| Atención especializada | Especialista (Consulta Externa) | | |
| | Urgencias del hospital | | |
| | Ingreso hospitalario | | |

21. ¿En qué orden ha consultado? (INDICAR EL ORDEN DE TODOS LOS SERVICIOS UTILIZADOS DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES MESES POR EL MISMO MOTIVO DE CONSULTA. UN SERVICIO PUEDE TENER MÁS DE UNA POSICIÓN, PERO NO SE PUEDE SELECCIONAR MÁS DE UNA CASILLA EN LA MISMA COLUMNA).

| Nivel de atención | Lugar de consulta | Orden de consulta | | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| Atención primaria | Ambulatorio / CAP | | | | | | | | | |
| Atención especializada | Especialista (Consulta Externa) | | | | | | | | | |
| | Urgencias del hospital | | | | | | | | | |
| | Ingreso hospitalario | | | | | | | | | |

Esquema de las visitas

ESTE CUADRO ES UNA GUÍA DE AYUDA PARA EL ENCUESTADOR

| Nivel de atención | Lugar de consulta | Orden de consulta | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Atención primaria | Ambulatorio / CAP | X | | X | X | | | X | | | X |
| Atención especializada | Especialista (Consulta Externa) | | X | | | | | | | | |
| | Urgencias del hospital | | | | | X | | | | X | |
| | Ingreso hospitalario | | | | | | X | | X | | |
| ¿Hay salto de nivel? | | - | SÍ | SÍ | NO | SÍ | NO | SÍ | SÍ | NO | SÍ |
| Apartado que hay que rellenar | | - | 4 | 1 | - | 5 | - | 3 | 6 | - | 2 |

| |
|---|
| Pasar por los apartados por los cuales el usuario haya realizado un salto de nivel asistencial |
|---|

| | |
|---|----------------------------------|
| Si ha sido visitado por un médico de cabecera después de visitar al especialista | → pasar por el apartado 1 |
| Si ha sido visitado por un médico de cabecera después de ir a urgencias del hospital | → pasar por el apartado 2 |
| Si ha sido visitado por un médico de cabecera después de haber sido dado de alta del hospital | → pasar por el apartado 3 |
| Si ha sido visitado por atención especializada después de visitar al médico de cabecera | → pasar por el apartado 4 |
| Si ha sido visitado en urgencias hospitalarias después de visitar al médico de cabecera | → pasar por el apartado 5 |
| Si ha sido ingresado/a en un hospital después de visitar al médico de cabecera | → pasar por el apartado 6 |

1. MÉDICO DE CABECERA después de visitar al ESPECIALISTA**Orden de consulta** _____

* Las preguntas que le realizaré a continuación se refieren a la atención recibida de su médico de cabecera, después de su consulta al especialista.

| |
|--|
| 22. ¿El especialista le envió a control con el médico de cabecera? 1 Sí → pase a la pregunta 24 2 No 98 NR 99 NS |
| 23. ¿Por qué se visitó con el médico de cabecera? 1 Para buscar recetas 2 El médico de cabecera me dijo que volviera a visitarme con él 3 Para explicarle la visita con el especialista 4 Para tramitar la baja/ el alta 5 Me encontraba mal de salud 6 Otros. Especificar: |
| 24. ¿Desde dónde le programaron la visita al médico de cabecera? 1 CAP/Ambulatorio 2 Hospital 3 Sanitat respon 4 Otro. Especificar: |
| 25. ¿Cuántos días tardó en ver a su médico de cabecera después de la visita al especialista? <div style="text-align: right;">Días _____</div> |
| 26. ¿Cuántos días tardó desde que solicitó la visita hasta que vio al médico de cabecera? <div style="text-align: right;">Días _____</div> |
| 27. ¿Qué le pareció el tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que le atendieron? 1 Adecuado 2 Largo 3 Excesivo 98 NR 99 NS |
| 28. ¿El especialista le entregó un informe para su médico de cabecera? 1 Sí 2 No 98 NR 99 NS |
| 29. ¿Su médico de cabecera conocía las indicaciones que le había dado el especialista? (medicamentos, controles, etc.) LEER OPCIONES DE RESPUESTA 1 Sí 2 No 3 No me dieron indicaciones 98 NR 99 NS |
| 30. ¿Su médico de cabecera conocía el tratamiento que el especialista le había mandado? LEER OPCIONES DE RESPUESTA 1 Sí 2 No 3 No me dieron tratamiento → pase a la pregunta 35 98 NR 99 NS |
| 31. ¿Su médico de cabecera le dio explicaciones sobre el tratamiento que le puso el especialista? 1 Sí 2 No 98 NR 99 NS |
| 32. ¿El médico de cabecera estuvo de acuerdo con el tratamiento que le puso el especialista? 1 Sí 2 No 98 NR 99 NS |
| 33. ¿Le hizo algún cambio en el tratamiento que le puso el especialista? 1 Sí 2 No → pase a la pregunta 35 98 NR → pase a la pregunta 35 99 NS → pase a la pregunta 35 |
| 34. ¿Qué le cambió? 1 Retiró el tratamiento 2 Cambió la pauta del tratamiento 3 Cambió la dosis del tratamiento 4 Añadió otro tratamiento 5 Lo cambió por otro similar 6 Otros. Especificar: |
| 35. ¿El médico de cabecera resolvió sus dudas sobre la consulta al especialista? LEER OPCIONES DE RESPUESTA 1 Sí 2 No 3 No tenía dudas 4 No le pregunté 98 NR 99 NS |
| 36A. ¿Cree que la atención entre el especialista y su médico de cabecera estuvo bien coordinada? 1 Sí 2 No 3 En parte 98 NR 99 NS |
| 36B. ¿Por qué? <div style="text-align: right;">_____</div> <div style="text-align: right;">_____</div> <div style="text-align: right;">_____</div> |

2. MÉDICO DE CABECERA después de ir a URGENCIAS DEL HOSPITAL Orden de consulta ___

* Las preguntas que le realizaré a continuación se refieren a la atención recibida de su médico de cabecera, después de su consulta en urgencias del hospital.

37. ¿El médico de urgencias le envió a control con el médico de cabecera?

1 Sí → **pase a la pregunta 39** 2 No 98 NR 99 NS

38. ¿Por qué se visitó con el médico de cabecera?

1 Para buscar recetas 2 El médico de cabecera me dijo que volviera a visitarme con él
 3 Para explicarle la visita con el especialista 4 Para tramitar la baja/ el alta 5 Me encontraba mal de salud
 6 Otros. Especificar:

39. ¿Desde dónde le programaron la visita al médico de cabecera?

1 CAP/Ambulatorio 2 Hospital 3 Sanitat respon 4 Otro. Especificar:.....

40. ¿Cuántos días tardó en ver a su médico de cabecera después de la visita a urgencias del hospital?

Días ___ _

41. ¿Cuántos días tardó desde que solicitó la visita hasta que vio al médico de cabecera?

Días ___ _

42. ¿Qué le pareció el tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que le atendieron?

1 Adecuado 2 Largo 3 Excesivo 98 NR 99 NS

43. ¿El médico de urgencias le entregó un informe para su médico de cabecera?

1 Sí 2 No 98 NR 99 NS

44. ¿Su médico de cabecera conocía las indicaciones que le habían dado en urgencias? (medicamentos, controles, etc.) LEER OPCIONES DE RESPUESTA

1 Sí 2 No 3 No me dieron indicaciones 98 NR 99 NS

45. ¿Su médico de cabecera conocía el tratamiento que el médico de urgencias le había mandado? LEER OPCIONES DE RESPUESTA

1 Sí 2 No 3 No me dieron tratamiento → **pase a la pregunta 50** 98 NR 99 NS

46. ¿Su médico de cabecera le dio explicaciones sobre el tratamiento que le puso el médico de urgencias?

1 Sí 2 No 98 NR 99 NS

47. ¿El médico de cabecera estuvo de acuerdo con el tratamiento que le puso el médico de urgencias?

1 Sí 2 No 98 NR 99 NS

48. ¿Le hizo algún cambio en el tratamiento que le puso el médico de urgencias?

1 Sí 2 No → **pase a la pregunta 50** 98 NR → **pase a la pregunta 50** 99 NS → **pase a la pregunta 50**

49. ¿Qué le cambió?

1 Retiró el tratamiento 2 Cambió la pauta del tratamiento 3 Cambió la dosis del tratamiento
 4 Añadió otro tratamiento 5 Lo cambió por otro similar 6 Otros. Especificar:

50. ¿El médico de cabecera resolvió sus dudas sobre la consulta al médico de urgencias? LEER OPCIONES DE RESPUESTA

1 Sí 2 No 3 No tenía dudas 4 No le pregunté 98 NR 99 NS

51A. ¿Cree que la atención entre el médico de urgencias y su médico de cabecera estuvo bien coordinada?

1 Sí 2 No 3 En parte 98 NR 99 NS

51B. ¿Por qué?

___ _
 ___ _
 ___ _

3. MÉDICO DE CABECERA después de haber sido dado de ALTA DEL HOSPITAL Orden de consulta ___

* Las preguntas que le realizaré a continuación se refieren a la atención recibida de su médico de cabecera, después del alta hospitalaria.

52. En el hospital, cuando le dieron el alta, ¿le dijeron que tenía que ir al médico de cabecera?

1 Sí → **pase a la pregunta 54** 2 No 98 NR 99 NS

70. ¿Cuánto tiempo tardó en ver al especialista después de solicitar la visita?

Días: _____ ó Semanas: _____ ó Meses: _____

71. ¿Qué le pareció el tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que le atendieron?

1 Adecuado 2 Largo 3 Excesivo 98 NR 99 NS

72. ¿El especialista que le atendió sabía el motivo por el cual le envió el médico de cabecera? *LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

1 Sí 2 No 3 No me envió el médico de cabecera 98 NR 99 NS

73. ¿El especialista ya tenía información sobre sus otras enfermedades? *LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

1 Sí 2 No 3 No tengo otras enfermedades 98 NR 99 NS

74. ¿El especialista ya conocía los resultados de las pruebas que le habían realizado en primaria? *LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

1 Sí 2 No 3 No me habían realizado pruebas 98 NR 99 NS

75. ¿El especialista ya sabía los medicamentos que estaba tomando? *LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

1 Sí 2 No 3 No tomaba medicamentos 98 NR 99 NS

76A. ¿Cree que la atención entre el especialista y el médico de cabecera estuvo bien coordinada?

1 Sí 2 No 3 En parte 98 NR 99 NS

76B. ¿Por qué?_____

_____**5. URGENCIAS HOSPITALARIAS después de ir al MÉDICO DE CABECERA** Orden de consulta _____*** Las preguntas que le realizaré a continuación se refieren a la atención recibida en urgencias hospitalarias****77. ¿Quién tomó la decisión de ir a urgencias del hospital?**1 Usted mismo 2 Un familiar o acompañante 3 El médico del ambulatorio → **pase a la pregunta 79A**
4 Un servicio de emergencias médicas (061, 112) → **pase a la pregunta 79A** 5 Otra persona. Especificar:.....**78. ¿Por qué no fue primero al ambulatorio?**1 Estaba cerrado 2 En urgencias te atienden mejor 3 No me gusta ir al ambulatorio
4 Me dijeron que si empeoraba fuera a urgencias 5 Otras. Especificar:.....**79A. ¿Cree usted que los médicos de urgencias que lo atendieron conocían su historial clínico?**1 Sí 2 No 98 NR → **pase a la pregunta 80** 99 NS → **pase a la pregunta 80****79B. ¿Por qué?**_____

_____**80. ¿Tuvo que explicarle al médico de urgencias las indicaciones que le había dado su médico de cabecera? (medicamentos, controles,...)** *LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

1 Sí 2 No 3 No me habían dado indicaciones 98 NR 99 NS

6. INGRESO AL HOSPITAL después de ir al MÉDICO DE CABECERA Orden de consulta _____*** Las preguntas que le realizaré a continuación se refieren a la atención recibida durante su hospitalización****81A. ¿Cree usted que los médicos que le atendieron en el hospital conocían su historial clínico?**1 Sí 2 No 98 NR → **pase a la pregunta 82B** 99 NS → **pase a la pregunta 82B****81B. ¿Por qué?**_____

_____**82. ¿Tuvo que explicarle al médico del hospital las indicaciones que le había dado su médico de cabecera? (medicamentos, controles,...)** *LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

1 Sí 2 No 3 No me habían dado indicaciones 98 NR 99 NS

D. PERCEPCIÓN DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL

PARA TODOS LOS ENCUESTADOS

* Las preguntas que le haré a continuación son sobre su opinión, en general, con relación a la atención recibida para todas las enfermedades por las que ha sido atendido/a.

CONTINUIDAD DE LA INFORMACIÓN: Transferencia de la información clínica

* Puntúe las siguientes afirmaciones empleando para ello las siguientes categorías: siempre, muchas veces, pocas veces y nunca

| | Siempre | Muchas veces | Pocas veces | Nunca | NP | NR | NS |
|--|---------|--------------|-------------|-------|----|----|----|
| 83. Creo que los profesionales que me atienden conocen mi historial clínico previo | | | | | | | |
| 84. Después de ir al especialista mi médico de cabecera comenta conmigo la visita | | | | | | | |
| 85. Mi médico de cabecera conoce las indicaciones que el especialista me ha dado antes de que yo se las explique | | | | | | | |
| 86. El especialista conoce las indicaciones que el médico de cabecera me ha dado antes de que yo se las explique | | | | | | | |

CONTINUIDAD DE LA GESTIÓN: Coherencia del cuidado

* Puntúe las siguientes afirmaciones empleando para ello las siguientes categorías: siempre, muchas veces, pocas veces y nunca

| | Siempre | Muchas veces | Pocas veces | Nunca | NP | NR | NS |
|---|---------|--------------|-------------|-------|----|----|-------------------------------|
| 87. Mi médico de cabecera está de acuerdo con las indicaciones del especialista | | | | | | | |
| 88. Mi médico de cabecera y mi especialista se comunican entre ellos | | | | | | | |
| 89. El especialista está de acuerdo con las indicaciones del médico de cabecera | | | | | | | |
| 90A. El especialista repite las pruebas que ya me ha realizado mi médico de cabecera (analítica, Rx, etc) | | | | | | | |
| 90B. ¿Por qué? | | | | | | | ___ ___ ___ ___ ___ ___ |
| 91. El especialista me hace la primera receta del tratamiento que me manda | | | | | | | |
| 92. El especialista me envía al médico de cabecera para las visitas de seguimiento | | | | | | | |
| 93A. Creo que la atención que recibo por parte del médico de cabecera y el especialista está coordinada | | | | | | | |
| 93B. ¿Por qué? | | | | | | | ___ ___ ___ ___ ___ ___ |

CONTINUIDAD DE LA GESTIÓN: Accesibilidad entre niveles

* Puntúe las siguientes afirmaciones empleando para ello las siguientes categorías: siempre, muchas veces, pocas veces y nunca

| | Siempre | Muchas veces | Pocas veces | Nunca | NP | NR | NS |
|--|---------|--------------|-------------|-------|----|----|----|
| 94. Desde el ambulatorio / CAP me programan las visitas con el especialista | | | | | | | |
| 95. Cuando pido hora al médico de cabecera tengo que esperar mucho tiempo para la visita | | | | | | | |
| 96. Desde el centro donde me ha atendido el especialista me programan la visita de seguimiento con el médico de cabecera | | | | | | | |
| 97. Cuando pido hora al especialista tengo que esperar mucho tiempo para la visita | | | | | | | |

CONTINUIDAD DE RELACIÓN: vínculo paciente-proveedor

* Puntúe las siguientes afirmaciones empleando para ello las siguientes categorías: totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo

| Médico de cabecera | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | NP | NR | NS |
|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|----|----|-------------------------------|
| 98. Confío en la capacidad profesional de mi médico de cabecera | | | | | | | |
| 99. Creo que mi médico de cabecera se interesa por mí | | | | | | | |
| 100. Me siento cómodo preguntándole a mi médico de cabecera mis dudas o mis problemas de salud | | | | | | | |
| 101. Mi médico de cabecera entiende lo que le digo sobre mi salud | | | | | | | |
| 102. La información que me da mi médico de cabecera se entiende fácilmente | | | | | | | |
| 103A. La información que me da mi médico de cabecera es suficiente | | | | | | | |
| 103B. ¿Por qué? | | | | | | | ___ ___ ___ ___ ___ ___ |
| 104. Cuando pido visita para el médico de cabecera, me visita el mismo médico | | | | | | | |
| 105A. Recomendaría mi médico de cabecera a mis amigos o familiares | | | | | | | |
| 105B. ¿Por qué? | | | | | | | ___ ___ ___ ___ ___ ___ |

| Especialistas | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | NP | NR | NS |
|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|----|----|-------------------------------|
| 106. Confío en la capacidad profesional de los especialistas que me tratan | | | | | | | |
| 107. Creo que los especialistas se interesan por mí | | | | | | | |
| 108. Me siento cómodo preguntándole mis dudas a los especialistas | | | | | | | |
| 109. Los especialistas entienden lo que les digo sobre mi salud | | | | | | | |
| 110. La información que me dan los especialistas se entiende fácilmente | | | | | | | |
| 111A. La información que me dan los especialistas es suficiente | | | | | | | |
| 111B. ¿Por qué? | | | | | | | ___ ___ ___ ___ ___ ___ |
| 112. Me ve el mismo especialista cuando pido visita por un mismo problema de salud | | | | | | | |
| 113A. Recomendaría mis especialistas a mis amigos o familiares | | | | | | | |
| 113B. ¿Por qué? | | | | | | | ___ ___ ___ ___ ___ ___ |

E. DATOS DE MORBILIDAD GENERAL Y SOCIODEMOGRÁFICOS*PARA TODOS LOS ENCUESTADOS***114. ¿Cómo diría usted que es su salud en general?**

1 Muy buena 2 Buena 3 Regular 4 Mala 5 Muy mala

115. ¿Qué enfermedades tiene?____

____**116. ¿Dónde va cuando tiene una enfermedad o necesita consejo sobre su salud? MULTIRESPUESTA**1 CAP/Ambulatorio 2 Urgencias del hospital 3 Asistencia privada 4 Especialista
5 Urgencias al CAP/Ambulatorio 6 Especialista en medicinas complementarias
7 Amigos o familiares 8 Otros. Especificar:**117. Sexo** 1 Mujer 2 Hombre**118. Fecha de nacimiento**

____/____/____

119. ¿Dónde nació usted?1 España → **pase a la pregunta 122** 2 Otro. Especificar país:

120. ¿Cuál es su nacionalidad? MULTIRESPUESTA____
____**121. ¿Desde cuándo vive en España?** Meses: _____ ó Años: _____

122. ¿Cuál es su profesión? MULTIRESPUESTA____
____**123. ¿En qué trabaja actualmente? MULTIRESPUESTA**____
____**124. ¿Cuál es su nivel máximo de estudios finalizados?**

- 1 No sabe leer ni escribir
- 2 Primarios incompletos (sabe leer y escribir sin haber acabado la educación primaria)
- 3 Primarios completos: cinco cursos aprobados EGB
- 4 Primera etapa de educación secundaria: graduado escolar, bachillerato elemental, EGB(segunda etapa) o ESO
- 5 Enseñanza de bachillerato: bachillerato superior, BUP, bachillerato plan nuevo, PREU o COU
- 6 FP de grado medio: oficialía industrial, FPI, ciclos formativos de grado medio
- 7 FP de grado superior: maestría industrial FPII, ciclos formativos de grado superior
- 8 Universitarios de grado medio: diplomaturas y enseñanzas universitarias de primer ciclo
- 9 Universitarios de grado superior: Licenciaturas y enseñanzas universitarias de segundo ciclo (Máster)
- 10 Universitarios de tercer ciclo: doctorados
- 11 Otros. Especificar:
- 98 NR 99 NS

125A. ¿Tiene algún seguro de salud privado?

1 Sí 2 No → Pase a las observaciones 98 NR → Pase a las observaciones 99 NS → Pase a las observaciones

125B. ¿Cuál?**¿Hay algo que usted desee agregar? OBSERVACIONES DEL ENCUESTADO**.....
.....
.....

5.2 CUESTIONARIO CCAENA©

VERSIÓN EN CATALÁN

QÜESTIONARI CCAENA - CONTINUITAT ASSISTENCIAL ENTRE NIVELLS D'ATENCIÓ

A. DADES DE L'APLICACIÓ DEL QÜESTIONARI

| | |
|--|-----------------------------------|
| 1. Localitat: | ___ ___ |
| 2. Enquestador/a: | ___ ___ ___ |
| 3. Data de l'entrevista: | ___ ___ / ___ ___ / ___ ___ |
| Hora d'inici: | |
| Hora de finalització: | 4. Durada (minuts) ___ ___ |
| 5. CAP de l'entrevistat: | ___ ___ |
| 6. Lloc de l'entrevista | |
| 1 Domicili 2 CAP 3 Cafeteria, bar 4 A l'aire lliure 5 Lloc de treball 6 Altre. Especificar..... | |

INFORMACIÓ PER A L'ENQUESTAT

Estem fent un estudi amb l'objectiu de conèixer les fortaleses i debilitats del funcionament dels serveis sanitaris. Com a part d'aquesta investigació, s'està realitzant una enquesta per conèixer l'opinió de la població sobre els diferents serveis de salut que utilitza.

La informació que vostè ens proporcioni és molt important ja que permetrà conèixer els problemes dels serveis i realitzar canvis amb la finalitat de millorar l'atenció a l'ambulatori / CAP i hospitals.

Les persones que utilitzin aquesta informació estan obligades per llei al secret estadístic, és a dir, a no divulgar-la i a no utilitzar-la per a cap altra finalitat que no sigui l'esmentada, per la qual cosa podem assegurar la confidencialitat de les dades.

(Article 37, 38 i 39 de la llei 23/1998 de 30 de desembre)

Agraïm la seva col·laboració.

B. ANTECEDENTS CLÍNIC-SANTARIS

* A continuació li faré una pregunta sobre la seva salut

7. En els últims tres mesos, per quin motiu de salut o malaltia ha consultat el metge de capçalera, i també l'especialista o hospital?

* A continuació li faré unes preguntes en relació a **NOMBRAR EL MOTIU DE CONSULTA (PREGUNTA 7)**

8. Des de quan té _____? *NOMBRAR EL MOTIU DE CONSULTA (PREGUNTA 7)*

_____ mesos ó _____ anys

9. Quin va ser el primer lloc on va consultar per _____?

- | | | | |
|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| 1 Ambulatori / CAP | 2 Visita a l'especialista | 3 Urgències de l'hospital | 4 Quan va estar ingressat |
| 5 Urgències CAP / Ambulatori | 6 Consulta privada | 7 Revisió mèdica | 98 NR 99 NS |
| 8 Un altre. Especificar: | | | |

10. On li van informar que tenia _____?

- | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1 Ambulatori / CAP | 2 Visita a l'especialista | 3 Urgències de l'hospital | 4 Quan va estar ingressat |
| 5 Urgències CAP / Ambulatori | 6 Consulta privada | 7 Revisió mèdica | 8 Sense diagnosticar |
| 98 NR 99 NS | 9 Un altre. Especificar: | | |

11. Qui(ns) és/són els responsables de portar-lo (tractar-lo) _____?

- | | | | |
|--------------------------------|----------------|----------|----------------------------------|
| 1 Metge de capçalera | 2 Especialista | 3 Ambdós | 98 NR 99 NS |
| 4 Un altre. Especificar: | | | |

12. Quant temps fa que vostè està veient al/els responsable(s) de l'atenció de la seva _____?

Metge de capçalera: _____mesos ó _____anys Especialista: _____mesos ó _____anys

13. Per motiu de _____, l'últim any, l'ha visitat sempre el mateix metge de capçalera? NO S'INCLOUEN LES VISITES A URGÈNCIES DEL CAP/AMBULATORI

- 1 Sí → passi a la pregunta 16 2 No 98 NR → passi a la pregunta 16 99 NS → passi a la pregunta 16

NOMÉS PER AQUELLES PERSONES QUE HAGIN VISITAT MÉS D'UN METGE DE CAPÇALERA

14. Per motiu de _____, al darrer any, quants metges de l'ambulatori l'han visitat?

15. Per què el va visitar un altre metge?

- | | | |
|----------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 1 El meu metge estava de baixa | 2 Em van canviar de metge | 3 El meu metge estava de vacances |
| 4 Vaig demanar un canvi de metge | 98 NR | 99 NS |
| 5 Un altre. Especificar: | | |

PER A TOTS ELS ENQUESTATS

16. Per motiu de _____, l'últim any l'ha tractat sempre el mateix metge especialista (consulta externa)? LLEGIR LES POSSIBLES RESPOSTES. NO S'INCLOUEN ELS METGES QUE L'HAGIN POGUT TRACTAR A URGÈNCIES NI ALS INGRESSOS. FA REFERÈNCIA A UNA ÚNICA ESPECIALITAT MÈDICA: AQUELLA EN QUÈ L'HAGIN REALITZAT MÉS VISITES

- 1 Sí → passi a la pregunta 19 2 No 98 NR → passi la pregunta 19 99 NS → passi a la pregunta 19
- 3 No me ha visitado ningún especialista en consulta externa → passi a la pregunta 19

NOMÉS PER AQUELLES PERSONES QUE HAGIN VISITAT MÉS D'UN ESPECIALISTA

17. Per motiu de _____, l'últim any, quants metges especialistes l'han tractat a la consulta externa?

18. Per què el va visitar un altre metge?

- | | | |
|----------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 1 El metge estava de baixa | 2 Em van canviar de metge | 3 El metge estava de vacances |
| 4 Vaig demanar un canvi de metge | 98 NR | 99 NS |
| 5 Altres. Especificar: | | |

C. UTILITZACIÓ DELS SERVEIS DE SALUT

* A continuació li farà una sèrie de preguntes sobre l'atenció que ha rebut en els últims 3 mesos per _____ *NOMBRAR EL MOTIU DE CONSULTA (PREGUNTA 7)*

| Nivell d'atenció | Lloc de consulta | 19. On ha consultat per _____ els últims tres mesos? | 20. Quantes vegades hi ha anat? |
|------------------------|---------------------------------|--|---------------------------------|
| Atenció primària | Ambulatori / CAP | | |
| Atenció especialitzada | Especialista (Consulta Externa) | | |
| | Urgències de l'hospital | | |
| | Ingrés hospitalari | | |

21. En quin ordre ha consultat? INDICAR L'ORDRE DE TOTS ELS SERVEIS UTILITZATS DURANT ELS ÚLTIMS TRES MESOS PEL MATEIX MOTIU DE CONSULTA. UN SERVEI POT TENIR MÉS D'UNA POSICIÓ, PERÒ NO ES POT SELECCIONAR MÉS D'UNA CASELLA A LA MATEIXA COLUMNA

| Nivell d'atenció | Lloc de consulta | Ordre de consulta | | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| Atenció primària | Ambulatori / CAP | | | | | | | | | |
| Atenció especialitzada | Especialista (Consulta Externa) | | | | | | | | | |
| | Urgències de l'hospital | | | | | | | | | |
| | Ingrés hospitalari | | | | | | | | | |

Esquema de les visites

AQUEST QUADRE ÉS UNA GUIA D'AJUDA PER A L'ENQUESTADOR

| Nivell d'atenció | Lloc de consulta | Ordre de consulta | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Atenció primària | Ambulatori / CAP | X | | X | X | | | X | | | X |
| Atenció especialitzada | Especialista (Consulta Externa) | | X | | | | | | | | |
| | Urgències de l'hospital | | | | | X | | | | X | |
| | Ingrés hospitalari | | | | | | X | | X | | |
| ¿Hi ha un salt de nivell? | | - | SÍ | SÍ | NO | SÍ | NO | SÍ | SÍ | NO | SÍ |
| Apartat que s'ha d'emplenar | | - | 4 | 1 | - | 5 | - | 3 | 6 | - | 2 |

Passar pels apartats pels quals l'usuari hagi realitzat un salt de nivell assistencial

- Si ha estat visitat per un **metge de capçalera** després de visitar a l'especialista → passar per l'apartat **1**
 Si ha estat visitat per un **metge de capçalera** després d'anar a **urgències de l'hospital** → passar per l'apartat **2**
 Si ha estat visitat per un **metge de capçalera** després d'haver estat **donat d'alta de l'hospital** → passar per l'apartat **3**
 Si ha estat visitat per **atenció especialitzada** després de visitar al **metge de capçalera** → passar per l'apartat **4**
 Si ha estat visitat en **urgències hospitalàries** després de visitar al **metge de capçalera** → passar per l'apartat **5**
 Si ha estat **ingressat/da a un hospital** després de visitar al **metge de capçalera** → passar per l'apartat **6**

1. METGE DE CAPÇALERA després de visitar a l' ESPECIALISTA **Ordre de consulta** _____

* **Les preguntes que li faré a continuació es refereixen a l'atenció rebuda del seu metge de capçalera després de la seva consulta a l'especialista.**

| | | | | | |
|---|---|--|---------------------------------------|-------|------------|
| 22. L'especialista el va enviar a control amb el metge de capçalera? | | | | | |
| 1 Sí → passi a la pregunta 24 | 2 No | 98 NR | 99 NS | | |
| 23. Per què es va visitar amb el metge de capçalera? | | | | | |
| 1 Per buscar receptes | 2 El metge de capçalera em va dir que tornés a visitar-me amb ell | | | | |
| 3 Per explicar-li la visita amb l'especialista | 4 Per tramitar la baixa/l'alta | 5 Em trobava malament de salut | | | |
| 6 Un altre. Especificar: | | | | | |
| 24. Des de on li van programar la visita al metge de capçalera? | | | | | |
| 1 CAP/ Ambulatori | 2 Hospital | 3 Sanitat respon | 4 Un altre Especificar: | | |
| 25. Quants dies va trigar en veure el seu metge de capçalera després de la visita a l'especialista? | | | | | |
| | | | | | Dies _____ |
| 26. Quants dies va trigar des de que va sol·licitar la visita fins que va veure el metge de capçalera? | | | | | |
| | | | | | Dies _____ |
| 27. Com li va semblar el temps transcorregut des de que va sol·licitar la cita fins que el van atendre? | | | | | |
| 1 Adequat | 2 Llarg | 3 Excessiu | 98 NR | 99 NS | |
| 28. L'especialista li va lliurar un informe per al seu metge de capçalera? | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR | 99 NS | | |
| 29. El seu metge de capçalera coneixia les indicacions que li havia donat l'especialista? (medicaments, controls, etc.) LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No em van donar explicacions | 98 NR | 99 NS | |
| 30. El seu metge de capçalera coneixia el tractament que l'especialista li havia manat? LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No em van donar tractament → passi a la pregunta 35 | 98 NR | 99 NS | |
| 31. El seu metge de capçalera li va donar explicacions sobre el tractament que li va posar l'especialista? | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR | 99 NS | | |
| 32. El metge de capçalera estava d'acord amb el tractament que li va posar l'especialista? | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR | 99 NS | | |
| 33. Li va fer algun canvi en el tractament que li va posar l'especialista? | | | | | |
| 1 Sí | 2 No → passi a la pregunta 35 | 98 NR → passi a la pregunta 35 | 99 NS → passi a la pregunta 35 | | |
| 34. Què li va canviar? | | | | | |
| 1 Va retirar el tractament | 2 Va canviar la pauta del tractament | 3 Va canviar la dosi del tractament | | | |
| 4 Va afegir un altre tractament | 5 El va canviar per un altre similar | 6 Un altre. Especificar: | | | |
| 35. El metge de capçalera va resoldre els seus dubtes sobre la consulta a l'especialista? LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No tenia dubtes | 4 No li vaig preguntar | 98 NR | 99 NS |
| 36A. Creu que l'atenció entre l'especialista i el seu metge de capçalera va estar ben coordinada? | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 En part | 98 NR | 99 NS | |
| 36B. Per què? | | | | | |
| | | | | | _____ |
| | | | | | _____ |
| | | | | | _____ |

2. METGE DE CAPÇALERA després d'anar a URGÈNCIES DE L'HOSPITAL **Ordre de consulta** ___

* Les preguntes que li faré a continuació es refereixen a l'atenció rebuda del seu metge de capçalera després de la seva consulta a urgències de l'hospital.

| | | | | |
|---|---|---|--------------------------------|------------------|
| 37. El metge d'urgències el va enviar a control amb el metge de capçalera? | | | | |
| 1 Sí → passi a la pregunta 39 | 2 No | 98 NR | 99 NS | |
| 38. Per què es va visitar amb el metge de capçalera? | | | | |
| 1 Per recollir receptes | 2 El metge de capçalera em va dir que tornés a visitar-me amb ell | | | |
| 3 Per explicar-li la visita amb l'especialista | 4 Per tramitar la baixa/l'alta | 5 Em trobava malament de salut | | |
| 6 Altres. Especificar: | | | | |
| 39. Des d'on li van programar la visita al metge de capçalera? | | | | |
| 1 CAP/Ambulatori | 2 Hospital | 3 Sanitat respon | 4 Altre. Especificar: | |
| 40. Quants dies va trigar en veure el seu metge de capçalera després de la visita a urgències de l'hospital? | | | | |
| | | | | Dies ___ _ |
| 41. Quants dies va trigar des de que va sol·licitar la visita fins que va veure el metge de capçalera? | | | | |
| | | | | Dies ___ _ |
| 42. Què li va semblar el temps transcorregut des de que va sol·licitar la cita fins que el van atendre? | | | | |
| 1 Adequat | 2 Llarg | 3 Excessiu | 98 NR | 99 NS |
| 43. El metge d'urgències li va lliurar un informe per al seu metge de capçalera? | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR | 99 NS | |
| 44. El seu metge de capçalera coneixia les indicacions que l'hi havien donat a urgències? (medicaments, controls, etc.) LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No em van donar indicacions | 98 NR | 99 NS |
| 45. El seu metge de capçalera coneixia el tractament que el metge d'urgències li havia manat? LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No em van donar tractament → passi a la pregunta 50 | 98 NR | 99 NS |
| 46. El seu metge de capçalera li va donar explicacions sobre el tractament que li va posar el metge d'urgències? | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR | 99 NS | |
| 47. El metge de capçalera va estar d'acord amb el tractament que li va posar el metge d'urgències? | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR | 99 NS | |
| 48. Li va fer algun canvi en el tractament que li va posar el metge d'urgències? | | | | |
| 1 Sí | 2 No → passi a la pregunta 50 | 98 NR → passi a la pregunta 50 | 99 NS → passi a la pregunta 50 | |
| 49. Què li va canviar? | | | | |
| 1 Va retirar el tractament | 2 Va canviar la pauta del tractament | 3 Va canviar la dosi del tractament | | |
| 4 Va afegir un altre tractament | 5 El va canviar per un altre similar | 6 Un altre. Especificar: | | |
| 50. El metge de capçalera va resoldre els seus dubtes sobre la consulta al metge d'urgències? LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No tenia dubtes | 4 No li vaig preguntar | 98 NR 99 NS |
| 51A. Creu que l'atenció entre el metge d'urgències i el seu metge de capçalera va estar ben coordinada? | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 En part | 98 NR | 99 NS |
| 51B. Per què? | | | | |
| | | | | ___ _ |
| | | | | ___ _ |
| | | | | ___ _ |

3. METGE DE CAPÇALERA després d'haver estat donat D'ALTA DE L'HOSPITAL **Ordre de consulta** ___

* Les preguntes que li faré a continuació es refereixen a l'atenció rebuda del seu metge de capçalera, després de l'alta hospitalària.

| | | | | |
|---|------|-------|-------|--|
| 52. A l'hospital, quan li van donar l'alta, li van dir que havia d'anar al metge de capçalera? | | | | |
| 1 Sí → passi a la pregunta 54 | 2 No | 98 NR | 99 NS | |

| | | | | | |
|--|---|---|--------------------------------|-------|-------|
| 53. Per què es va visitar amb el metge de capçalera? | | | | | |
| 1 Per recollir receptes | 2 El metge de capçalera em va dir que tornés a visitar-me amb ell | | | | |
| 3 Per explicar-li la visita amb l'especialista | 4 Per tramitar la baixa/ l'alta | 5 Em trobava malament de salut | | | |
| 6 Altres. Especificar: | | | | | |
| 54. Des de on li van programar la visita al metge de capçalera? | | | | | |
| 1 CAP/Ambulatori | 2 Hospital | 3 Sanitat respon | 4 Altre. Especificar..... | | |
| 55. Quants dies va trigar en veure el seu metge de capçalera després de l'alta hospitalària? | | | | | |
| Dies ____ ____ | | | | | |
| 56. Quants dies va trigar des de que va sol·licitar la visita fins que va veure el metge de capçalera? | | | | | |
| Dies ____ ____ | | | | | |
| 57. Què li va semblar el temps transcorregut des de que va sol·licitar la cita fins que el van atendre? | | | | | |
| 1 Adequat | 2 Llarg | 3 Excessiu | 98 NR | 99 NS | |
| 58. El metge de l'hospital li va lliurar un informe de la seva hospitalització? | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR | 99 NS | | |
| 59. El seu metge de capçalera coneixia les indicacions que li havien donat a l'hospital? (medicaments, controls, etc.) LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No em van donar indicacions | 98 NR | 99 NS | |
| 60. El seu metge de capçalera coneixia el tractament que li havien manat a l'hospital? LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No em van donar tractament → passi a la pregunta 65 | 98 NR | 99 NS | |
| 61. El seu metge de capçalera li va donar explicacions sobre el tractament que li van manar a l'hospital? | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR | 99 NS | | |
| 62. El metge de capçalera estava d'acord amb el tractament que li van manar a l'hospital? | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR | 99 NS | | |
| 63. Li va fer algun canvi en el tractament que li van manar a l'hospital? | | | | | |
| 1 Sí | 2 No → passi a la pregunta 65 | 98 NR → passi a la pregunta 65 | 99 NS → passi a la pregunta 65 | | |
| 64. Què li va canviar? | | | | | |
| 1 Va retirar el tractament | 2 Va canviar la pauta del tractament | 3 Va canviar la dosi del tractament | | | |
| 4 Va afegir un altre tractament | 5 El va canviar per un altre similar | 6 Un altre. Especificar: | | | |
| 65. El metge de capçalera va resoldre els seus dubtes sobre l'ingrés hospitalari? LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No tenia dubtes | 4 No li vaig preguntar | 98 NR | 99 NS |
| 66A. Creu que l'atenció entre l'hospital i el seu metge de capçalera va estar ben coordinada? | | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 En part | 98 NR | 99 NS | |
| 66B. Per què? | | | | | |
| ____ ____ | | | | | |
| ____ ____ | | | | | |
| ____ ____ | | | | | |

4. ATENCIÓ ESPECIALITZADA després d'anar al METGE DE CAPÇALERA **Ordre de consulta** ____

* Les preguntes que li faré a continuació es refereixen a l'atenció rebuda de l'especialista, després d'anar al metge de capçalera

| | | | | | |
|--|-----------------------------------|------------------------------|-------|--|--|
| 67. El metge de capçalera el va enviar a visita amb l'especialista? | | | | | |
| 1 Sí → passi a la pregunta 69 | 2 No | 98 NR | 99 NS | | |
| 68. Per què es va visitar amb l'especialista? | | | | | |
| 1 Visita programada per l'especialista | 2 Em van enviar des de l'Hospital | 3 Altres. Especificar: | | | |
| 69. Des de on li van programar la visita a l'especialista? | | | | | |
| 1 CAP/Ambulatori | 2 Hospital | 3 Altre. Especificar: | | | |

| | | | | |
|--|---------|---|-------|-------|
| 70. Quant temps va trigar en veure l'especialista després de sol·licitar la visita? | | | | |
| Dies: _____ ó Setmanes: _____ ó Mesos: _____ | | | | |
| 71. Què li va semblar el temps transcorregut des de que va sol·licitar la cita fins que el van atendre? | | | | |
| 1 Adequat | 2 Llarg | 3 Excessiu | 98 NR | 99 NS |
| 72. L'especialista que el va atendre sabia el motiu pel qual el va enviar el metge de capçalera? LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No em va enviar el metge de capçalera | 98 NR | 99 NS |
| 73. L'especialista ja tenia informació sobre les seves altres malalties? LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No tinc altres malalties | 98 NR | 99 NS |
| 74. L'especialista ja coneixia els resultats de les proves que li havien realitzat a primària? LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No m'havien realitzat proves | 98 NR | 99 NS |
| 75. L'especialista ja sabia els medicaments que estava prenent? LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No prenia medicaments | 98 NR | 99 NS |
| 76A. Creu que l'atenció entre l'especialista i el metge de capçalera va estar ben coordinada? | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 En part | 98 NR | 99 NS |
| 76B. Per què? | | | | |
| _____ | | | | |
| _____ | | | | |
| _____ | | | | |

5. URGÈNCIES HOSPITALÀRIES després d'anar al METGE DE CAPÇALERA **Ordre de consulta** _____

* Les preguntes que li faré a continuació es refereixen a l'atenció rebuda a urgències hospitalàries.

| | | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|-------|
| 77. Qui va prendre la decisió d'anar a urgències de l'hospital? | | | | |
| 1 Vostè mateix/a | 2 Un familiar o acompanyant | 3 El metge/ssa de l'ambulatori → passi a la pregunta 79A | | |
| 4 Un servei d'emergències mèdiques (061, 112) → passi a la pregunta 79A | 5 Una altra persona. Especificar:..... | | | |
| 78. Per què no va anar primer a l'ambulatori? | | | | |
| 1 Estava tancat | 2 A urgències t'atenen millor | 3 No m'agrada anar a l'ambulatori | | |
| 4 Em van dir que si empitjorava que anés a urgències | 5 Altres. Especificar | | | |
| 79A. Creu vostè que els metges d'urgències que el van atendre coneixien el seu historial clínic? | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR → passi a la pregunta 80 | 99 NS → passi a la pregunta 80 | |
| 79B. Per què? | | | | |
| _____ | | | | |
| _____ | | | | |
| _____ | | | | |
| 80. Va haver d'explicar al metge d'urgències les indicacions que li havia donat el seu metge de capçalera? (medicaments, controls,...) LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No m'havien donat indicacions | 98 NR | 99 NS |

6. INGRÉS A L'HOSPITAL després d'anar al METGE DE CAPÇALERA **Ordre de consulta** _____

* Les preguntes que li faré a continuació es refereixen a l'atenció rebuda durant la seva hospitalització

| | | | | |
|---|------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------|
| 81A. Creu vostè que els metges que el van atendre a l'hospital coneixien el seu historial clínic? | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 98 NR → passi a la pregunta 82 | 99 NS → passi a la pregunta 82 | |
| 81B. Per què? | | | | |
| _____ | | | | |
| _____ | | | | |
| _____ | | | | |
| 82. Va haver d'explicar-li al metge de l'hospital les indicacions que li havia donat el seu metge de capçalera? (medicaments, controls,...) LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA | | | | |
| 1 Sí | 2 No | 3 No m'havien donat indicacions | 98 NR | 99 NS |

D. PERCEPCIÓ DE LA CONTINUÏTAT ASSISTENCIAL

PER A TOTS ELS ENQUESTATS

* Les preguntes que li faré a continuació són sobre la seva opinió, en general, amb relació a l'atenció rebuda per totes les malalties per les quals ha estat tractat/da.

CONTINUÏTAT DE LA INFORMACIÓ: T ransferència de la informació clínica

* Puntui les següents afirmacions, empleant les següents categories: sempre, moltes vegades, poques vegades i mai

| | Sempre | Moltes vegades | Poques vegades | Mai | NA | NR | NS |
|---|--------|----------------|----------------|-----|----|----|----|
| 83. Crec que els professionals que m'atenen coneixen el meu historial clínic previ | | | | | | | |
| 84. Després d'anar a l'especialista el meu metge de capçalera comenta amb mi la visita | | | | | | | |
| 85. El meu metge de capçalera coneix les indicacions que l'especialista m'ha donat abans de que jo li expliqui | | | | | | | |
| 86. L'especialista coneix les indicacions que el metge de capçalera m'ha donat abans de que jo li expliqui | | | | | | | |

CONTINUÏTAT DE LA GESTIÓ: Coherència de l'atenció

* Puntui les següents afirmacions, empleant les següents categories: sempre, moltes vegades, poques vegades i mai

| | Sempre | Moltes vegades | Poques vegades | Mai | NA | NR | NS |
|--|--------|----------------|----------------|-----|----|-----|-----|
| 87. El meu metge de capçalera està d'acord amb les indicacions de l'especialista | | | | | | | |
| 88. El meu metge de capçalera i el meu especialista es comuniquen entre ells | | | | | | | |
| 89. L'especialista està d'acord amb les indicacions del metge de capçalera | | | | | | | |
| 90A. L'especialista repeteix les proves que ja m'ha realitzat el meu metge de capçalera (analítica, Rx, etc.) | | | | | | | |
| 90B. Per què? | | | | | | ___ | ___ |
| | | | | | | ___ | ___ |
| | | | | | | ___ | ___ |
| 91. L'especialista em fa la primera recepta del tractament que em mana | | | | | | | |
| 92. L'especialista m'envia al metge de capçalera per a les visites de seguiment | | | | | | | |
| 93A. Crec que l'atenció que rebo per part del metge de capçalera i l'especialista està coordinada | | | | | | | |
| 93B. Per què? | | | | | | ___ | ___ |
| | | | | | | ___ | ___ |
| | | | | | | ___ | ___ |

CONTINUÏTAT DE LA GESTIÓ: Accessibilitat entre nivells

* Puntui les següents afirmacions, empleant les següents categories: sempre, moltes vegades, poques vegades i mai

| | Sempre | Moltes vegades | Poques vegades | Mai | NA | NR | NS |
|---|--------|----------------|----------------|-----|----|----|----|
| 94. Des de l'ambulatori / CAP em programen les visites amb l'especialista | | | | | | | |
| 95. Quan demano hora al metge de capçalera he d'esperar molt temps per a la visita | | | | | | | |
| 96. Des del centre on m'ha atès l'especialista em programen la visita de seguiment amb el metge de capçalera | | | | | | | |
| 97. Quan demano hora a l'especialista he d'esperar molt temps per a la visita | | | | | | | |

CONTINUÏTAT DE RELACIÓ: Vincle pacient proveïdor

* Puntuï les següents afirmacions, utilitzant les següents categories: totalment d'acord, d'acord, en desacord i totalment en desacord

| Metge de capçalera | Totalment d'acord | D'acord | En desacord | Totalment en desacord | NA | NR | NS |
|---|-------------------|---------|-------------|-----------------------|----|----|-------------------------------|
| 98. Confio en la capacitat professional del meu metge de capçalera | | | | | | | |
| 99. Crec que el meu metge de capçalera s'interessa per mi | | | | | | | |
| 100. Em sento còmode preguntant al meu metge de capçalera els meus dubtes o els meus problemes de salut | | | | | | | |
| 101. El meu metge de capçalera entén el que li dic sobre la meva salut | | | | | | | |
| 102. La informació que em dona el meu metge de capçalera s'entén fàcilment | | | | | | | |
| 103A. La informació que em dona el meu metge de capçalera és suficient | | | | | | | |
| 103B. Per què? | | | | | | | ___ ___ ___ ___ ___ ___ |
| 104. Quan demano visita per al meu metge de capçalera, em visita el mateix metge | | | | | | | |
| 105A. Recomanaria el meu metge de capçalera als meus amics o familiars | | | | | | | |
| 105B. Per què? | | | | | | | ___ ___ ___ ___ ___ ___ |

| Especialistes | Totalment d'acord | D'acord | En desacord | Totalment en desacord | NA | NR | NS |
|---|-------------------|---------|-------------|-----------------------|----|----|-------------------------------|
| 106. Confio en la capacitat professional dels especialistes que em tracten | | | | | | | |
| 107. Crec que els especialistes s'interessen per mi | | | | | | | |
| 108. Em sento còmode preguntant els meus dubtes als especialistes | | | | | | | |
| 109. Els especialistes entenen el que els hi dic sobre la meva salut | | | | | | | |
| 110. La informació que em donen els especialistes s'entén fàcilment | | | | | | | |
| 111A. La informació que em donen els especialistes és suficient | | | | | | | |
| 111B. Per què? | | | | | | | ___ ___ ___ ___ ___ ___ |
| 112. Em veu el mateix especialista quan demano visita per un mateix problema de salut | | | | | | | |
| 113A. Recomanaria els meus especialistes als meus amics o familiars | | | | | | | |
| 113B. Per què? | | | | | | | ___ ___ ___ ___ ___ ___ |

E. DADES DE MORBIDITAT GENERAL I SOCIODEMOGRÀFICS

PER A TOTS ELS ENQUESTATS

| | | | | |
|---|---|--|----------------|---|
| 114. Com diria vostè que és la seva salut en general? | | | | |
| 1 Molt bona | 2 Bona | 3 Regular | 4 Dolenta | 5 Molt dolenta |
| 115. Quines malalties té? | | | | |
| | | | | ___ ___ |
| | | | | ___ ___ |
| | | | | ___ ___ |
| | | | | ___ ___ |
| 116. On va quan té una malaltia o necessita consell sobre la seva salut? <i>MULTIRESPOSTA</i> | | | | |
| 1 CAP / Ambulatori | 2 Urgències de l'hospital | 3 Assistència privada | 4 Especialista | |
| 5 Urgències CAP / Ambulatori | 6 Especialista en medicines complementàries | | | |
| 7 Amics o familiars | 8 Un altre. Especificar :..... | | | |
| 117. Sexe | | | | |
| 1 Dona | 2 Home | | | |
| 118. Data de naixement | | | | |
| | | | | ___ / ___ / ____ |
| 119. On va néixer vostè? | | | | |
| 1 Espanya → <i>passi a la pregunta 122</i> | | 2 Altre. Especificar país: | | |
| | | | | ___ ___ |
| 120. Quina és la seva nacionalitat? <i>MULTIRESPOSTA</i> | | | | |
| | | | | ___ ___ |
| | | | | ___ ___ |
| 121. Des de quan viu a Espanya? | | | | |
| | | Mesos: ____ | ó Anys: ____ | |
| | | | | ___ ___ |
| 122. Quina és la seva professió? <i>MULTIRESPOSTA</i> | | | | |
| | | | | ___ ___ |
| | | | | ___ ___ |
| 123. En què treballa actualment? <i>MULTIRESPOSTA</i> | | | | |
| | | | | ___ ___ |
| | | | | ___ ___ |
| 124. Quin és el seu nivell màxim d'estudis finalitzats? | | | | |
| 1 <u>No sap llegir ni escriure</u> | | | | |
| 2 <u>Primaris incomplets</u> sap llegir i escriure sense haver acabat l'educació primària | | | | |
| 3 <u>Primaris complets</u> : cinc cursos aprovats EGB | | | | |
| 4 <u>Primera etapa d'educació secundària</u> : graduat escolar, batxillerat elemental EGB (2a etapa) o ESO | | | | |
| 5 <u>Ensenyança de batxillerat</u> : batxillerat superior, BUP, batxillerat pla nou PREU o COU | | | | |
| 6 <u>FP de grau mig</u> : oficialia industrial, FPI, cicles formatius de grau mig. | | | | |
| 7 <u>FP de grau superior</u> : mestria industrial FPPII, cicles formatius de grau superior | | | | |
| 8 <u>Universitaris de grau mig</u> : diplomatures i ensenyaments universitaris de primer cicle | | | | |
| 9 <u>Universitaris de grau superior</u> : Llicenciatures i ensenyaments universitaris de segon cicle (Màster) | | | | |
| 10 <u>Universitaris de tercer cicle</u> : doctorats | | | | |
| 11 <u>Altres</u> . Especificar: | | | | |
| 98 NR | | 99 NS | | |
| 125a. Té alguna assegurança de salut privada? | | | | |
| 1 Sí | | 2 No → <i>passi a les observacions</i> | | 98 NR → <i>passi a les observacions</i> |
| 99 NS → <i>passi a les observacions</i> | | | | |
| 125B. Quina? | | | | |

Hi ha alguna cosa més que vostè desitgi afegir? *OBSERVACIONS DE L'ENQUESTAT*

.....

.....

.....

5.3 CUESTIONARIO CCAENA©

VERSIÓN EN INGLÉS

CCAENA QUESTIONNAIRE – CONTINUITY OF CARE BETWEEN CARE LEVELS

A. INTERVIEW INFORMATION

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1. Locality: | ___ ___ |
| 2. Interviewer: | ___ ___ ___ |
| 3. Date of interview: | ___ ___ / ___ ___ / ___ ___ |
| Start time: | 4. Duration (minutes) ___ ___ |
| End time: | |
| 5. Patient's Primary care centre: | ___ ___ |
| 6. Interview location | |
| 1 Home 2 Primary care centre 3 Café, bar 4 Outdoors 5 Workplace | |
| 6 Other: Specify..... | |

INFORMATION FOR THE INTERVIEWEE

We are currently doing a study to identify the strengths and weaknesses of our health care services. A survey is being performed as part of this research to find out what patients think of the different health services they use.

The information which you will provide is very important, as it helps us to identify problems with the services and to make changes with view to improving the care offered in the primary care centres and in hospitals.

The people who make use of this information are obliged to comply with the law on statistical confidentiality, meaning that they cannot divulge it to other parties or use it for any purpose other than that described above, so we can ensure that the data will remain confidential.

(Articles 37, 38 and 39 of Law 23/1998 , 30th December)

Thank you for participating in this study.

B. MEDICAL HISTORY

*** Now I'm going to ask you a question about your health**

7. In the last three months, for what health problems or illnesses have you consulted your GP and also the specialist or hospital? _____

*** Now I'm going to ask you some questions about ____ CITE REASON FOR CONSULTATION (QUESTION 7)**

8. How long have you had _____? CITE REASON FOR CONSULTATION (QUESTION 7)

____ months or ____ years _____

9. Which was the first place you consulted regarding _____?

- | | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1 Primary care centre | 2 Specialist visit (as outpatient) | 3 Hospital A&E | 4 When admitted to hospital |
| 5 Emergency department at primary care centre | | 6 Private healthcare centre | 7 Medical check-up |
| 98 Does not reply | 99 Does not know | 8 Other. Specify: | |

10. Where were you informed that you had _____?

- | | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1 Primary care centre | 2 Specialist visit (as outpatient) | 3 Hospital A&E | 4 When admitted to hospital |
| 5 Emergency department at primary care centre | | 6 Private healthcare centre | 7 Medical check-up |
| 8 Undiagnosed | 98 Does not reply | 99 Does not know | 9 Other. Specify |

11. Who is/are the person(s) responsible for treating your _____?

- | | | | |
|------------------|-----------------------|--------|-------------------|
| 1 GP | 2 Specialist | 3 Both | 98 Does not reply |
| 99 Does not know | Other. Specify: | | |

12. How long have you been seeing the doctor(s) responsible for treating your _____?

GP: _____ months or _____ years

Specialist: _____ months or _____ years _____

13. Due to your _____, in the last year, have you always visited the same GP? VISITS TO A&E AT THE PRIMARY CARE CENTRE ARE NOT INCLUDED

- 1 Yes → go to question 16 2 No 8 Does not reply → go to question 16 99 Does not know → go to question 16

ONLY FOR PATIENTS WHO HAVE VISITED MORE THAN ONE GP

14. As a result of your _____, how many doctors from the primary health centre have you seen in the last year? _____

15. Why did you see another GP?

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------|---|
| 1 My doctor was off work | 2 My doctor was changed | 3 My doctor was away on holiday |
| 4 I requested a change of doctor | 98 Does not reply | 99 Does not know 5 Other. Specify: |

FOR ALL PATIENTS INTERVIEWED

16. As a result of your _____, in the last year, have you always been treated by the same specialist doctor (as an outpatient)? READ ALL POSSIBLE ANSWERS. DOCTORS WHO TREATED THE PATIENT IN A&E OR WHEN ADMITTED TO HOSPITAL ARE NOT INCLUDED. REFERS TO ONE SOLE MEDICAL SPECIALITY: THE ONE WHICH THEY HAVE VISITED MOST OFTEN.

- 1 Yes → go to question 19 2 No 3 I have not visited any specialists as an outpatient → go to question 19
98 Does not reply → go to question 19 99 Does not know → go to question 19

ONLY FOR PATIENTS WHO HAVE VISITED MORE THAN ONE SPECIALIST

17. As a result of your _____, how many specialist doctors have treated you as an outpatient in the last year? _____

18. Why did you see another doctor?

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------|---|
| 1 My doctor was off work | 2 My doctor was changed | 3 My doctor was away on holiday |
| 4 I requested a change of doctor | 98 Does not reply | 99 Does not know 5 Other. Specify: |

C. USE OF HEALTHCARE SERVICES

*** Now I'm going to ask you a series of questions on the care you've received in the last 3 months for _____ CITE REASON FOR CONSULTATION (QUESTION 7)**

| Care level | Location of consultation | 19. Where have you consulted doctors regarding ___ in the last three months? | 20. How many times have you been seen there? |
|----------------|----------------------------|--|--|
| Primary care | Primary care centre | | |
| Secondary care | Specialist outpatient | | |
| | Hospital A&E | | |
| | Hospital inpatient | | |

21. In what order did you consult them? INDICATE THE ORDER IN WHICH ALL THE SERVICES WERE USED IN THE LAST THREE MONTHS FOR THE SAME CONDITION. A SERVICE CAN BE SELECTED MORE THAN ONCE, BUT ONLY ONE BOX MAY BE SELECTED IN EACH COLUMN.

| Care level | Location of consultation | Order of consultation | | | | | | | |
|----------------|----------------------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Primary care | Primary care centre | | | | | | | | |
| Secondary care | Specialist outpatient | | | | | | | | |
| | Hospital A&E | | | | | | | | |
| | Hospital inpatient | | | | | | | | |

Diagram of visits

THIS TABLE IS SHOWN AS A GUIDE FOR THE INTERVIEWER

| Care level | Location of consultation | Order of consultation | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Primary care | Primary care centre | X | | X | X | | | X | | | X |
| Secondary care | Specialist outpatient | | X | | | | | | | | |
| | Hospital A&E | | | | X | | | | X | | |
| | Hospital inpatient | | | | | X | | X | | | |
| Is there a change in level? (Y/N) | | - | Y | Y | N | Y | N | Y | Y | N | Y |
| Section to be filled in | | - | 4 | 1 | - | 5 | - | 3 | 6 | - | 2 |

Go through the sections for which the patient has undergone a change in care level

| | |
|--|------------------------|
| If they visited a GP after visiting the specialist | → go through section 1 |
| If they visited a GP after visiting hospital A&E | → go through section 2 |
| If they visited a GP after being discharged from hospital | → go through section 3 |
| If they visited specialist health care after visiting their GP | → go through section 4 |
| If they visited hospital A&E after visiting their GP | → go through section 5 |
| If they were admitted to hospital after visiting their GP | → go through section 6 |

1. GP after visiting the SPECIALIST

Order of consultation _____

* The questions I'm going to ask you now refer to the care you received from your GP after consulting the specialist

22. Did the specialist send you to your GP?

- 1 Yes → go to question 24 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

23. Why did you visit your GP?

- 1 To get prescriptions 2 My GP had told me to come back again
 3 To inform him/her of the visit with the specialist 4 To get signed off work/ declared fit for work
 5 I felt unwell 6 Other. Specify:

24. Where was your appointment to see the GP arranged?

- 1 Primary care centre 2 Hospital 3 Health information hotline 4 Other. Specify:

25. How many days passed between visiting the specialist and seeing your GP?

Days ____ ____

26. How many days did it take from requesting an appointment until you saw your GP?

Days ____ ____

27. What is your view on that amount of waiting time?

- 1 Adequate 2 Long 3 Excessive 98 Does not reply 99 Does not know

28. Did the specialist give you a medical report to be handed in to your GP?

- 1 Yes 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

29. Was your GP aware of the instructions given to you by the specialist? (medication, check-ups, etc.) READ OUT POSSIBLE ANSWERS

- 1 Yes 2 No 3 I wasn't given any instructions 98 Does not reply 99 Does not know

30. Was your GP aware of the treatment prescribed by the specialist? READ OUT POSSIBLE ANSWERS

- 1 Yes 2 No 3 I wasn't prescribed any treatments → go to question 35 98 Does not reply
 99 Does not know

31. Did your GP give you any explanations about the treatment prescribed by the specialist?

- 1 Yes 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

32. Was your GP in agreement with the treatment prescribed by the specialist?

- 1 Yes 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

33. Did your GP make any changes to the treatment prescribed by the specialist?

- 1 Yes 2 No → go to question 35 98 Does not reply → go to question 35 99 Does not know → go to question 35

34. What changes did he/she make?

- 1 Withdrew the treatment 2 Changed the instructions for the treatment 3 Changed the dosage of the treatment
 4 Added another treatment 5 Changed it for a similar one 6 Other. Specify:

35. Did your GP resolve any doubts regarding your visit to the specialist? READ OUT POSSIBLE ANSWERS

- 1 Yes 2 No 3 I had no doubts 4 I didn't ask 98 Does not reply 99 Does not know

36A. Do you think your care was well coordinated in the transition from the specialist to your GP?

- 1 Yes 2 No 3 Partially 98 Does not reply 99 Does not know

36B. Why?

____ ____
 ____ ____

| |
|-------|
| _____ |
|-------|

2. GP after visiting hospital A&E

Order of consultation ____

* The questions I'm going to ask you now refer to the care you received from your GP after having visited A&E at the hospital

37. Did the doctor at A&E send you for a check-up with your GP?

- 1 Yes → go to question 39 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

38. Why did you visit your GP?

- 1 To get prescriptions 2 My GP told me to come back again
 3 To inform him/her of the visit with the A&E doctor 4 To get signed off work/ declared fit for work
 5 I felt unwell 6 Other. Specify:

39. Where was your appointment to see the GP arranged?

- 1 Primary care centre 2 Hospital 3 Health information hotline 4 Other. Specify:

40. How many days passed between visiting the hospital A&E and seeing your GP?

Days ____

41. How many days did it take from requesting an appointment until you saw your GP?

Days ____

42. What is your view on that amount of waiting time from requesting an appointment until being seen?

- 1 Adequate 2 Long 3 Excessive 98 Does not reply 99 Does not know

43. Did the A&E doctor give you a report for your GP?

- 1 Yes 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

44. Was your GP aware of the instructions given to you in A&E? (medication, check-ups, etc.) *READ OUT POSSIBLE ANSWERS*

- 1 Yes 2 No 3 I wasn't given any instructions 98 Does not reply 99 Does not know

45. Was your GP aware of the treatment prescribed by the A&E doctor?*READ OUT POSSIBLE ANSWERS*

- 1 Yes 2 No 3 I wasn't prescribed any treatments → go to question 35
 98 Does not reply 99 Does not know

46. Did your GP give you any explanations about the treatment prescribed by the A&E doctor?

- 1 Yes 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

47. Was your GP in agreement with the treatment prescribed by the A&E doctor?

- 1 Yes 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

48. Did your GP make any changes to the treatment prescribed by the A&E doctor?

- 1 Yes 2 No → go to question 50 98 Does not reply → go to question 50 99 Does not know → go to question 50

49. What changes did he/she make?

- 1 Withdrew the treatment 2 Changed the instructions for the treatment 3 Changed the dosage of the treatment
 4 Added another treatment 5 Changed it for a similar one 6 Other. Specify:

50. Did your GP resolve any doubts regarding your visit to the A&E doctor? *READ OUT POSSIBLE ANSWERS*

- 1 Yes 2 No 3 I had no doubts 4 I didn't ask 98 Does not reply 99 Does not know

51A. Do you think your care was well coordinated in the transition from the A&E doctor to your GP?

- 1 Yes 2 No 3 Partially 98 Does not reply 99 Does not know

51B. Why?

3. GP after being DISCHARGED FROM HOSPITAL

Order of consultation ____

* The questions I'm going to ask you now refer to the care you received from your GP after having been discharged from hospital

52. When you were discharged from hospital, were you told that you had to visit your GP?

- 1 Yes → go to question 54 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

53. Why did you visit your GP?

- 1 To get prescriptions 2 My GP told me to come back again
 3 To inform him/her of the visit with the specialist 4 To get signed off work/ declared fit for work 5 I felt unwell
 6 Other. Specify:

54. Where was your appointment to see the GP arranged?

- 1 Primary care centre 2 Hospital 3 Health information hotline 4 Other. Specify:

55. How many days passed between being discharged from hospital and seeing your GP?

Days ____

56. How many days did it take from requesting an appointment until you saw your GP?

Days ____

57. What is your view on that amount of waiting time from requesting an appointment until being seen?

- 1 Adequate 2 Long 3 Excessive 98 Does not reply 99 Does not know

58. Did the doctor at the hospital give you report about your hospitalization?

- 1 Yes 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

59. Was your GP aware of the instructions given to you at the hospital? (medication, check-ups, etc.)*READ OUT POSSIBLE ANSWERS*

- 1 Yes 2 No 3 I wasn't given any instructions 98 Does not reply 99 Does not know

60. Was your GP aware of the treatment prescribed at the hospital? READ OUT POSSIBLE ANSWERS

- 1 Yes 2 No 3 I wasn't prescribed any treatments → go to question 65 98 Does not reply 99 Does not know

61. Did your GP give you any explanations about the treatment prescribed at the hospital?

- 1 Yes 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

62. Was your GP in agreement with the treatment prescribed at the hospital?

- 1 Yes 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

63. Did your GP make any changes to the treatment prescribed at the hospital?

- 1 Yes 2 No → go to question 65 98 Does not reply → go to question 65 99 Does not know → go to question 65

64. What changes did he/she make?

- 1 Withdrew the treatment 2 Changed the instructions for the treatment 3 Changed the dosage of the treatment
 4 Added another treatment 5 Changed it for a similar one 6 Other. Specify:

65. Did your GP resolve any doubts regarding your hospitalization? READ OUT POSSIBLE ANSWERS

- 1 Yes 2 No 3 I had no doubts 4 I didn't ask 98 Does not reply 99 Does not know

66A. Do you think your care was well coordinated in the transition from the hospital to your GP?

- 1 Yes 2 No 3 Partially 98 Does not reply 99 Does not know

66B. Why?

4. SPECIALIST CARE after seeing the GP

Order of consultation ____

* The questions I'm going to ask you now refer to the care you received from the specialist after having seen your GP

67. Did your GP send you to visit the specialist?

- 1 Yes → go to question 69 2 No 98 Does not reply 99 Does not know

68. Why did you visit the specialist?

- 1 Appointment was arranged by the specialist 2 I was sent there from the hospital 3 Other. Specify:

69. Where was your appointment to see the specialist arranged?

- 1 Primary care centre 2 Hospital 3 Other. Specify:

70. How many days did it take from requesting an appointment until you saw the specialist?

Days: _____ or Weeks: _____ or Months: _____

71. What is your view on the amount of waiting time from requesting an appointment until being seen?

1 Adequate 2 Long 3 Excessive 98 Does not reply 99 Does not know

72. Was the specialist who saw you aware of the reason why your GP sent you? READ OUT POSSIBLE ANSWERS

1 Yes 2 No 3 I wasn't sent by my GP 98 Does not reply 99 Does not know

73. Did the specialist already have information about your other illnesses? READ OUT POSSIBLE ANSWERS

1 Yes 2 No 3 I don't have any other illnesses 98 Does not reply 99 Does not know

74. Was the specialist aware of the results of the tests which were performed on you in primary care? READ OUT POSSIBLE ANSWERS

1 Yes 2 No 3 I didn't have any tests done 98 Does not reply 99 Does not know

75. Was the specialist already aware of any medicines you were taking? READ OUT POSSIBLE ANSWERS

1 Yes 2 No 3 I wasn't taking any medicines 98 Does not reply 99 Does not know

76A. Do you think your care was well coordinated in the transition from the specialist to your GP?

1 Yes 2 No 3 Partially 98 Does not reply 99 Does not know

76B. Why?_____

_____**5. HOSPITAL A&E after visiting the GP****Order of consultation** _____*** The questions I'm going to ask you now refer to the care you received from A&E at the hospital****77. Who made the decision to go to the hospital A&E?**1 I made it myself 2 A doctor at the Primary care centre → go to question 79A
3 A family member or companion 4 Emergency medical services → go to question 79A 5 Other. Specify:.....**78. Why didn't you go to the primary care centre first?**1 It was closed 2 The care is better in A&E 3 I don't like going to the clinic
4 I was told to go to A&E if my condition got worse 5 Other. Specify:.....**79A. Do you think that the doctors who saw you in A&E were aware of your medical history?**

1 Yes 2 No 98 Does not reply → go to question 80 99 Does not know → go to question 80

79B. Why?_____

_____**80. Did you have to explain the instructions which your GP gave you to the A&E doctor? (medication, check-ups,...) READ OUT POSSIBLE ANSWERS**

1 Yes 2 No 3 I wasn't given any instructions 98 Does not reply 99 Does not know

6. ADMISSION TO HOSPITAL after seeing the GP**Order of consultation** _____*** The questions I'm going to ask you now refer to the care you received from your during your hospitalization****81A. Do you think that the doctors who saw you in the hospital were aware of your medical history?**

1 Yes 2 No 98 Does not reply → go to question 82 99 Does not know → go to question 82

81B. Why?_____

_____**82. Did you have to explain the instructions which your GP gave you to the hospital doctor? (medication, check-ups,...) READ OUT POSSIBLE ANSWERS**

1 Yes 2 No 3 I wasn't given any instructions 98 Does not reply 99 Does not know

D. PERCEPTION OF CONTINUITY OF CARE

FOR ALL PATIENTS INTERVIEWED

* The questions I'm going to ask you now are about your general opinion of the care you have received for all the illnesses for which you have been treated

INFORMATIONAL CONTINUITY: Transfer of medical information

* Rate the following statements according to these categories: always, often, rarely and never

| | Always | Often | Rarely | Never | Not applicable | Does not reply | Does not know |
|--|--------|-------|--------|-------|----------------|----------------|---------------|
| 83. I believe that the professionals attending to me know my previous medical history | | | | | | | |
| 84. After seeing the specialist, my GP discusses the visit with me | | | | | | | |
| 85. My GP is aware of the instructions given to me by the specialist before I explain them to him/her | | | | | | | |
| 86. The specialist is aware of the instructions given to me by my GP before I explain them to him/her | | | | | | | |

MANAGERIAL CONTINUITY: Care coherence

* Rate the following statements according to these categories: always, often, rarely and never

| | Always | Often | Rarely | Never | Not applicable | Does not reply | Does not know |
|---|--------|-------|--------|-------|----------------|----------------|-------------------|
| 87. My GP is in agreement with the specialist's instructions | | | | | | | |
| 88. My GP and my specialist communicate with each other | | | | | | | |
| 89. The specialist is usually in agreement with my GP's instructions | | | | | | | |
| 90A. The specialist repeats the tests which my GP has already done (blood tests, x-rays, etc.) | | | | | | | |
| 90B. Why? | | | | | | | ___ ___ ___ |
| 91. The specialist makes out the first prescription for the treatment he/she prescribes me | | | | | | | |
| 92. The specialist sends me to my GP for follow-ups | | | | | | | |
| 93A. I believe that the care I receive from my GP and the specialist is coordinated | | | | | | | |
| 93B. Why? | | | | | | | ___ ___ ___ |

MANAGERIAL CONTINUITY: Accessibility between levels

* Rate the following statements according to these categories: always, often, rarely and never

| | Always | Often | Rarely | Never | Not applicable | Does not reply | Does not know |
|---|--------|-------|--------|-------|----------------|----------------|---------------|
| 94. My appointments with the specialist are arranged at the primary care centre | | | | | | | |
| 95. When I request an appointment with my GP, I have to wait a long time to see him/her | | | | | | | |
| 96. The centre where I am seen by the specialist schedules my follow-up visits with my GP | | | | | | | |
| 97. When I request an appointment with the specialist, I have to wait a long time to see him/her | | | | | | | |

RELATIONAL CONTINUITY: patient-provider relationship

* Rate the following statements according to these categories: totally agree, agree, disagree and totally disagree

| GP | Totally agree | Agree | Disagree | Totally disagree | Not applicable | Does not reply | Does not know |
|--|---------------|-------|----------|------------------|----------------|----------------|---------------|
| 98. I have confidence in the professional ability of my GP | | | | | | | |
| 99. I believe that my GP cares about me | | | | | | | |
| 100. I feel comfortable consulting my GP about my doubts or health problems | | | | | | | |
| 101. My GP understands what I tell him/her about my health | | | | | | | |
| 102. The information my GP gives me is easy to understand | | | | | | | |
| 103A. The information my GP gives me is sufficient | | | | | | | |
| 103B. Why? | | | | | | ___ | ___ |
| | | | | | | ___ | ___ |
| 104. When I request an appointment with the GP, I always see the same doctor | | | | | | | |
| 105A. I would recommend my GP to my family and friends | | | | | | | |
| 105B. Why? | | | | | | ___ | ___ |
| | | | | | | ___ | ___ |
| | | | | | | ___ | ___ |

| Specialists | Totally agree | Agree | Disagree | Totally disagree | Not applicable | Does not reply | Does not know |
|--|---------------|-------|----------|------------------|----------------|----------------|---------------|
| 106. I have confidence in the professional ability of the specialists treating me | | | | | | | |
| 107. I believe that the specialists care about me | | | | | | | |
| 108. I feel comfortable consulting the specialists about my doubts | | | | | | | |
| 109. The specialists understand what I tell them about my health | | | | | | | |
| 110. The information the specialists give me is easy to understand | | | | | | | |
| 111A. The information the specialists give me is sufficient | | | | | | | |
| 111B. Why? | | | | | | ___ | ___ |
| | | | | | | ___ | ___ |
| 112. When I request an appointment for the same health problem I am always seen by the same specialist | | | | | | | |
| 113A. I would recommend my specialists to my family and friends | | | | | | | |
| 113B. Why? | | | | | | ___ | ___ |
| | | | | | | ___ | ___ |
| | | | | | | ___ | ___ |

E. GENERAL MORBIDITY AND SOCIO-DEMOGRAPHIC DATA

FOR ALL PATIENTS INTERVIEWED

| | |
|--|--|
| 114. How would you describe your general health? | |
| 1 Very good | 2 Good |
| 3 Fair | 4 Poor |
| 5 Very poor | |
| 115. What illnesses do you have? OPEN ENDED | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| 116. Where do you go when you are ill or need advice about your health? | |
| 1 Primary care centre | 2 Hospital A&E |
| 4 Specialist | 5 A&E at health centre/Clinic |
| 7 Friends or family | 6 Specialist in complementary medicine |
| 8 Other. Specify: | |
| 117. Sex | 1 Female |
| | 2 Male |
| 118. Date of birth | ____/____/____ |
| 119. Where were you born? | |
| 1 Spain → go to question 122 | 2 Other. Specify country: |
| 120. What is your nationality? OPEN ENDED | |
| _____ | |
| _____ | |
| 121. How long have you lived in Spain? | Months: _____ or Years: _____ |
| 122. What is your profession? OPEN ENDED | |
| _____ | |
| _____ | |
| 123. What is your current job? OPEN ENDED | |
| _____ | |
| _____ | |
| 124. What is your academic level? OPEN ENDED | |
| _____ | |
| _____ | |
| 125A. Do you have any private health insurance? | |
| 1 Yes 2 No → Go to comments 98 Does not reply → Go to comments 99 Does not know → Go to comments | |
| 125B. What insurance do you have? | |

Would you like to make any further comments? PATIENT'S COMMENTS

.....

.....

.....

.....

6. PUBLICACIONES

Validación del cuestionario

Letelier MJ, Aller MB, Henao D, Sánchez-Pérez I, Vargas I, Coderch J, Llopart JR, Ferran M, Colomé L, Vázquez ML. Diseño y validación de un cuestionario para medir la continuidad asistencial entre niveles desde la perspectiva del usuario: CCAENA. *Gac Sanit* 2010;24(4):339-46.

Análisis de las experiencias y percepción de la continuidad asistencial

Aller MB, Vargas I, Garcia-Subirats I, Coderch J, Colomé LI, Llopart JR, Ferran M, Sánchez-Pérez I, Vázquez ML. A tool for assessing continuity of care across care levels: an extended psychometric validation of the CCAENA questionnaire. *Int J Integrated Care*. 2013; in press.

Aller MB, Colomé JM, Vargas I, Vázquez ML. A first approach to differences in continuity of care perceived by immigrants and natives in the Catalan public healthcare system. *Int J Environ Res Public Health* 2013; 10, 1474-1488.

Aller M.B, Vargas I, Waibel S, Coderch J, Sánchez-Pérez I, Colomé LI, Llopart JR, Ferran M, Vázquez ML. A comprehensive analysis of patients perceptions of continuity of care and their associated factors. *Int J Quality Health Care* 2013;DOI: 10.1093/intqhc/mzt010.

Aller MB, Vargas I, Waibel S, Coderch-Lassaletta J, Sánchez-Pérez I, Llopart JR, Colomé LI, Ferran M, Garcia-Subirats I, Vázquez ML. Factors associated to experienced continuity of care between primary and outpatient secondary care in the Catalan public healthcare system. *Gac Sanit* 2013;27:207-13.

Aller MB, Vargas I, Sánchez-Pérez I, Henao D, Coderch J, Llopart JR, Ferran M, Colomé L, Vázquez ML. La continuidad asistencial entre niveles percibida por usuarios del Sistema de Salud en Cataluña. *Rev Esp Salud Publica* 2010;84(4):371-87.

Carta al editor

Aller MB, Vargas I, Vazquez ML. Available tools to comprehensively assess continuity of care from the patients' perspective. *J Clin Epidemiol* 2012;65(5):578-9.

