

Sondagem à Experiência dos Pacientes com os Cuidados Primários

[NAME OF CENTRE] SONDAGEM À EXPERIÊNCIA DOS PACIENTES

Está a ser convidado/a para participar nesta sondagem porque recentemente teve uma consulta no [NAME OF CENTRE]. As suas respostas às perguntas desta sondagem ajudarão a que melhorem os cuidados que prestamos. Há cinco secções na sondagem e levará aproximadamente 5 minutos a completar.

A participação na sondagem é voluntária e todas as suas respostas às perguntas da sondagem serão mantidas confidenciais.

A. Está a responder a esta sondagem relativamente a si ou a outra pessoa?

- Estou a responder a esta sondagem relativamente a mim
- Estou a responder a esta sondagem relativamente a outra pessoa

B. Se está a responder a esta sondagem relativamente a outra pessoa, quem é ela?

- Estou a responder relativamente a um familiar ou amigo
- Estou a responder relativamente ao paciente ou cliente
- Outro (*por favor especifique a sua relação com o paciente, não o seu nome*): _____

Secção 1: Contacto Connosco

Q1. Como foi feita a marcação da sua consulta mais recente?

- Não tinha consulta marcada – vim cá (**PASSAR PARA A Q2b**)
- Telefonei e marquei-a
- Mande um correio electrónico e marquei-a
- Marquei-a na minha última consulta
- Vocês telefonaram-me para a marcar
- Outro (*por favor especifique*): _____

Q2	Pensando na sua mais recente consulta, numa escala de pobre a excelente, como classificaria o seguinte...?	Pobre	Razoável	Bom	Muito Bom	Excelente
a.	O tempo que demorou entre marcar a sua consulta e a consulta que acabou de ter	<input type="radio"/>				
b.	A sua experiência <u>geral</u> no acesso ao centro	<input type="radio"/>				

Secção 2: Chegada e espera no Centro

Ainda pensando na sua mais recente consulta...

Q3	Numa escala de pobre a excelente, como classificaria o seguinte...?	Pobre	Razoável	Bom	Muito Bom	Excelente
a.	A quantidade de tempo que teve de esperar na recepção / área de espera	<input type="radio"/>				
b.	A sua experiência geral com os nossos funcionários da recepção	<input type="radio"/>				
c.	A quantidade de tempo que teve de esperar na sala de observação antes de falar com o prestador de cuidados de saúde sobre a razão para a sua consulta	<input type="radio"/>				

Secção 3: A Sua Consulta

Ainda pensando na sua mais recente consulta...

Q4	Pensando no PRINCIPAL prestador de cuidados de saúde com quem falou durante a consulta, numa escala de pobre a excelente, como classificaria esta pessoa quanto ao seguinte...?	Pobre	Razoável	Bom	Muito Bom	Excelente
a.	Ela conhecia a sua história médica	<input type="radio"/>				
b.	Ela ouviu as suas preocupações	<input type="radio"/>				
c.	Ela falou usando uma linguagem que consegui compreender	<input type="radio"/>				
d.	Ela explicou as coisas de uma maneira que foi fácil de compreender	<input type="radio"/>				
e.	Ela foi sensível às suas necessidades e preferências	<input type="radio"/>				
f.	Ela tratou-o/a com dignidade e respeito	<input type="radio"/>				

g.	Ela deu-lhe instruções claras sobre o que precisa de fazer depois da sua consulta	<input type="radio"/>				
h.	A sua experiência geral ao falar com o prestador de cuidados de saúde sobre a razão para a sua consulta	<input type="radio"/>				

Secção 4: A Sua Experiência Geral com a sua Mais Recente Consulta

Q5	Pensando na sua mais recente consulta, numa escala de pobre a excelente, como classificaria o seguinte...?	Pobre	Razoável	Bom	Muito Bom	Excelente
a.	A limpeza geral do centro	<input type="radio"/>				
b.	O conforto físico geral do centro	<input type="radio"/>				
c.	A sua confiança no médico/ prestador(es) de cuidados de saúde que viu durante a consulta	<input type="radio"/>				
d.	A sua confiança em que a informação sobre a sua saúde foi tratada com o nível de privacidade que espera	<input type="radio"/>				
e.	A sua experiência geral com a consulta que teve connosco	<input type="radio"/>				

Secção 5: As Suas Experiências nas Consultas connosco no Último Ano ou Aproximadamente

As primeiras perguntas em baixo são semelhantes às feitas anteriormente. No entanto, em vez de pensar na sua mais recente consulta, gostaríamos que pensasse mais em geral... nas suas experiências connosco **NO ÚLTIMO ANO OU APROXIMADAMENTE**.

Q6	A última vez que esteve doente ou preocupado/a que tivesse um problema de saúde...		
a.	Conseguiu uma consulta na data que queria	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
b.	Quantos dias levou entre a primeira vez que tentou ver o seu médico ou enfermeira até o/a ter VISTO realmente ou outra pessoa no consultório?	<input type="radio"/> Mesmo dia <input type="radio"/> Dia seguinte <input type="radio"/> 2-19 dias (entre o número de dias: _____) <input type="radio"/> 20 ou mais dias <input type="radio"/> Não se aplica (não sabe/recusou responder)	

Q7	Quando vê o seu médico ou enfermeira, com que <u>frequência</u> eles, ou outra pessoa no consultório...?	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequente mente	Sempre
a.	Lhe dão uma oportunidade para fazer perguntas sobre o tratamento recomendado	<input type="radio"/>				
b.	O/A envolvem tanto quanto quer em decisões sobre os seus cuidados e tratamento	<input type="radio"/>				
c.	Passam tempo suficiente consigo	<input type="radio"/>				

Q8	No último ano ou aproximadamente...		
a.	Recebeu cuidados de um prestador(es) de cuidados de saúde num local para além deste?	<input type="radio"/> Sim (Passar a Q5.4)	<input type="radio"/> Não (PASSAR A Q5.5)

Q9	Pensando nos prestador(es) de cuidados de saúde que viu nos locais diferentes em que recebeu cuidados no último ano ou aproximadamente, com que frequência...?	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre
a.	Cada um deles parecia conhecer a sua história médica	<input type="radio"/>				
b.	Cada um deles parecia ter os resultados dos seus testes ou exames mais recentes	<input type="radio"/>				
c.	Eles foram consistentes no que lhe diziam sobre o seus cuidados e tratamento?	<input type="radio"/>				
d.	Eles pareciam trabalhar bem em conjunto a cuidar de si	<input type="radio"/>				

Q10	Sobre outro assunto, a última vez em que precisou de cuidados médicos à noite, num fim-de-semana ou num feriado público, qual a facilidade que teve em obter cuidados sem ir ao departamento de emergências?	Muito Difícil <input type="radio"/>	Algo Difícil <input type="radio"/>	Algo Fácil <input type="radio"/>	Muito Fácil <input type="radio"/>	Não se aplica <input type="radio"/>
------------	---	--	---------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	--

Secção 6: Contexto/Demografia

Q11	Em geral, como classificaria a sua saúde geral?	Pobre <input type="radio"/>	Razoável <input type="radio"/>	Boa <input type="radio"/>	Muito Boa <input type="radio"/>	Excelente <input type="radio"/>
------------	---	--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

Q12 Há quanto tempo nos visita para os seus cuidados de saúde?

- Menos de seis meses
- Entre seis meses e um ano
- Entre um e três anos
- Entre três e cinco anos
- Há mais de cinco anos

Q13 Usando a sua melhor estimativa, quantas vezes nos visitou no último ano ou aproximadamente para os seus próprios cuidados médicos?

- Uma
- Duas
- Três
- Quatro
- Cinco ou mais

Q14 Recomendaria os nossos serviços à sua família ou amigos? Marque **UMA** apenas.

- Definitivamente não
- Provavelmente não
- Provavelmente sim
- Definitivamente sim

**Se pretender dar mais sugestões,
por favor use o espaço em baixo:**

SUGESTÕES (OPCIONAL)

Pensando na sua experiência geral com o nosso centro, quais são...?

a. Duas coisas feitas particularmente bem:

1. _____

2. _____

b. Duas coisas que podiam ser melhoradas?

1. _____

2. _____

Há alguma informação ou sugestão adicional que gostasse de partilhar connosco que nos pudesse ajudar a melhorar a maneira como prestamos cuidados?

Agradecemos por ter respondido à nossa sondagem.