

## Encuesta de satisfacción

Nos gustaría saber que es lo que espera de los profesionales sanitarios que le atienden. Se le solicita que conteste la importancia que da a las cuestiones que se le plantean en relación con la atención que recibe en la Unidad de Asistencia Integral a la Enfermedad Inflamatoria Intestinal del H. Universitario Regional de Málaga.

1. Los Médicos, Enfermeros/as y Auxiliares (de aquí en adelante, personal sanitario) que me atienden deberían mostrar sensibilidad y empatía con mis problemas

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

2. Me gustaría que el personal sanitario que me atiende se interesase por mi situación familiar y laboral

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

3. El personal sanitario debería atenderme con puntualidad a la hora a la que tengo cita

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

4. La espera para ser atendido en la consulta no debería ser superior a 15 minutos

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

5. La sala de espera y la consulta deberían estar limpias y ordenadas

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

6. Los aseos deberían ser accesibles y estar limpios

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

7. Me gustaría poder ser atendido de forma telemática según mis necesidades (laborales, cuidados de mayores, conciliación familiar)

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

8. Cuando la consulta se realice de forma telemática, preferiría que fuese por videollamada que por teléfono

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

9. Debería ser fácil contactar por teléfono con el área administrativa de la Unidad para la gestión de citas

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

10. Debería ser posible contactar con el área administrativa de la unidad para la gestión de citas tanto por teléfono como por correo electrónico

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

11. En caso de tener un problema **urgente** debería poder contactar por teléfono o correo electrónico con la unidad en menos de 24h para que me indiquen la actitud a seguir

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

12. En caso de tener una consulta **no urgente** sobre mi enfermedad o tratamientos debería poder contactar por teléfono o correo electrónico con la unidad en menos de 48h para poder aclararla

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

13. El personal de enfermería de la consulta y hospital de día debe estar especializado en la atención de la enfermedad inflamatoria intestinal

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

14. El personal de enfermería de la consulta que me atiende debe ser siempre el mismo

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

15. El personal de enfermería del hospital de día debe ser siempre el mismo

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

16. Tendría que ser visitado normalmente por el mismo médico

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

17. Tendría que ser visitado por cualquiera de los 4 médicos que integran la Unidad. De hecho, prefiero conocer a todo el equipo y no ser siempre visitado por el mismo médico

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

18. Debería existir un protocolo de acogida para el paciente nuevo en el que el personal sanitario que me atiende me informe de manera pormenorizada sobre mi enfermedad y pueda aclarar todas mis dudas

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

19. Sería importante poder contar con Psicólogo/a en la Unidad y no tener que acceder a esta atención sanitaria a través del equipo de Salud Mental correspondiente

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

20. El personal sanitario que me atiende debería informarme acerca de los efectos adversos/riesgos de los tratamientos que me prescriben

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

21. Me gustaría recibir información acerca de otros síntomas relacionados con la enfermedad (artritis, síntomas oculares, dermatológicos, etc)

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

22. El personal sanitario que me atiende debería dejarme participar en la toma de decisiones sobre mi tratamiento

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

23. El médico debería prescribirme medicamentos que se receten por la seguridad social

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

24. El personal sanitario que me atiende debería disponer de información adecuada acerca de nutrición y enfermedad inflamatoria intestinal

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

25. El personal sanitario que me atiende debería disponer de información actualizada acerca de infección por covid-19, vacunas covid-19 y enfermedad inflamatoria intestinal

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

26. El personal sanitario que me atiende debería disponer de información acerca de la solicitud de discapacidad relacionada con la enfermedad inflamatoria intestinal

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

27. La Unidad debería tener redes sociales (twitter, Instagram...) en las que comparta información relevante para los pacientes de la unidad

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

28. El médico que me atiende debería poder establecer comunicación con otras especialidades médicas (Reumatología, Dermatología...) o quirúrgicas (Coloproctología) sobre mis necesidades

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

29. El personal sanitario que me atiende debería asegurarse que cuando sea derivado a otra especialidad sea atendido en un plazo no superior a 2-3 semanas

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

30. El personal sanitario que me atiende en la Unidad de Endoscopias debería tener conocimientos específicos de la enfermedad inflamatorio intestinal

- No es importante
- Es poco importante
- Es importante
- Es muy importante

31. Sugerencias: