

### Encuesta de Satisfacción de los usuarios del Centro Joven

Este cuestionario es **anónimo**, es decir, no es necesario que pongas tu nombre. Nos gustaría recibir cualquier comentario y sugerencia que nos permita mejorar nuestros servicios. Te agradecemos que, una vez te hayan atendido, dediques unos momentos a cumplimentar este cuestionario y que lo deposites en la caja habilitada para ello en la recepción del centro. El Departamento de Evaluación y Calidad garantiza que las respuestas serán tratadas de forma ANÓNIMA y CONFIDENCIAL. conforme a la regulación establecida en la ley de protección de datos.

P<sub>1</sub>. Por favor podrías decirme tu edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Hombre 1 Mujer 2

P<sub>2</sub>. País de origen: \_\_\_\_\_

P<sub>3</sub>. Nivel de estudios.

- Estudios primarios o equivalentes 1
- Enseñanza general secundaria, 1er ciclo 2
- Enseñanza Profesional de 2º grado, 2º ciclo 3
- Enseñanza general secundaria, 2º ciclo 4
- Enseñanzas profesionales superiores 5
- Estudios universitarios o equivalentes 6
- Otros 7

Especificar \_\_\_\_\_

P<sub>4</sub>. Situación laboral:

- Estudiante 1
- Estudia y trabaja 2
- Trabaja 3
- Paro 4
- Otros 5 Especificar \_\_\_\_\_

P<sub>5</sub> ¿Has venido acompañad@ por alguna persona? SI 1 NO 2  
(Posibilidad de respuesta múltiple)

- P<sub>5.1</sub> Con amig@
- P<sub>5.2</sub> Con familiares
- P<sub>5.3</sub> Educador o mediador
- P<sub>5.4</sub> En caso de venir **con tu pareja** señala el tipo de atención:

- Nos han atendido a los dos 1
- Sólo a mi 2
- Primero a uno y luego a otro 3
- Yo no quería entrar con mi pareja 4
- Otra 5

Especificar \_\_\_\_\_

P<sub>5.5</sub> Otros

Especificar \_\_\_\_\_

P<sub>6</sub> ¿Cómo ha conocido la existencia del Centro Joven?

- Página Web 1
- 010 2
- Amig@s 3
- Pareja 4
- Familia 5
- Mediador 6
- Otros 7 Especificar \_\_\_\_\_

P7. ¿Te han derivado de algún recurso ( instituto, asociación, educadores...)?

SI 1      NO 2      NS/NC 99

← Cual.....

P8. ¿Hay algún motivo específico por el hayas elegido este centro en lugar de otro?

SI 1      NO 2

← Cual.....

P9. ¿Has venido con cita previa? SI 1      NO 2

P10. Motivo de consulta (posibilidad de respuesta múltiple)

- Imagen corporal 1
- Relaciones Familiares 2
- Uso sustancias tóxicas 3
- Sexualidad 4
- Información anticoncepción 5
- Incidencias/control anticoncepción 6
- Información interrupción voluntaria embarazo (IVE) 7
- Revisión posterior a la IVE 8
- Píldora del día siguiente 9
- Sospecha Embarazo 10
- Seguimiento de Embarazo 11
- Infecciones de transmisión sexual, VIH 12
- Extracción de sangre 13
- Vacunas / Inyectables 14
- Taller de condón 15
- Alimentación/Nutrición 16
- Maltrato 17
- Alteraciones menstruales 18
- Otros / información general 19

Ahora te voy a pedir que valores tu Grado de Satisfacción sobre distintos aspectos del servicio prestado por el Centro Joven. Utilizaremos una escala de 0 al 10 en la que el 0 es totalmente insatisfecho y el 10 totalmente satisfecho.

Totalmente  
Insatisfecho

Totalmente  
Satisfecho

<b>Accesibilidad del Centro</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
P <sub>11</sub> . Comunicación del centro por transporte público.											
P <sub>12</sub> . Señalización desde la calle.											
P <sub>13</sub> . Accesibilidad de la entrada.											
P <sub>14</sub> . El horario de atención											
<b>Características físicas del Centro</b>											
P <sub>15</sub> . Señalización interna del centro.											
P <sub>16</sub> . Limpieza del Centro											
P <sub>17</sub> . Facilidad para moverse por el centro (barreras arquitectónicas).											
P <sub>18</sub> . La sala de espera											
<b>Atención recibida en recepción</b>											
P <sub>19</sub> . Información recibida en recepción.											
P <sub>20</sub> . Trato recibido en recepción.											
P <sub>21</sub> . Forma de conseguir la cita.											
<b>Tiempo de espera</b>											
P <sub>22</sub> . Rapidez en ser atendido sin cita											
P <sub>23</sub> . Tiempo de espera entre la petición de cita y la consulta											
P <sub>24</sub> . Tiempo de espera entre la hora de la cita y la hora de entrada a la consulta											
<b>Atención recibida por los profesionales sanitarios</b>											
P <sub>25</sub> Trato de los profesionales											
P <sub>26</sub> Comprensión de mis necesidades.											
P <sub>27</sub> Competencia/ aptitud de los profesionales											
P <sub>28</sub> Atención por correo electrónico (Internet)											
P <sub>29</sub> Atención telefónica											
P <sub>30</sub> El tiempo dedicado en la consulta											
P <sub>31</sub> Garantía de confidencialidad											
P <sub>32</sub> Utilidad del contenido de la información											
P <sub>33</sub> Material escrito de apoyo											
P <sub>34</sub> Valoración global											

P<sub>35</sub>. ¿Cuántas veces has venido al Centro Joven?

Es la primera vez 1    2 a 5 veces 2    6 a 10 3    11 a 20 4    >de 21 5

(La siguiente pregunta, sólo será contestada por las personas que han utilizado el servicio más de una vez)

P<sub>36</sub>. ¿Como consideras los servicio prestados por el Centro Joven en la actualidad comparándolo con años anteriores?

Mejor 1                      Igual 2                      Peor 3                      NS/NC 99

P<sub>37</sub>. ¿La atención recibida por el Centro Joven se corresponde con lo que esperabas?

SI 1                      NO 2                      NS/NC 99

Especificar .....

P<sub>38</sub>. ¿Consideras que ha sido atendida y resuelta tu demanda?

SI 1                      NO 2                      NS/NC 99

Especificar .....

P<sub>39</sub>. ¿Volverías a consultar de nuevo en el Centro por este u otro tema de salud?

SI 1                      NO 2                      NS/NC 99

Especificar .....

P<sub>40</sub>. ¿Recomendarías los servicios que presta el Centro Joven a otras personas o conocidos?

SI 1                      NO 2                      NS/NC 99

P<sub>41</sub>. ¿De que otros temas te hubiera gustado tratar o hablar?

---

---

P<sub>42</sub>. Y por último, por favor, dinos lo que consideres oportuno para mejorar los servicios del Centro Joven

---

---

---

**Muchas gracias por su colaboración**