



# QUESTIONARIO

## **SALUTE E SISTEMA SANITARIO**

3.0714  
Responsiveness C  
*07 it*

 **LINK** Institut

per la ricerca marketing e sociale, casella postale,  
6000 Lucerna 4

## **ISTRUZIONI CHIAVE RELATIVE ALL'INDAGINE**

- ◆ Lei fa parte di un campionario di 2'500 persone invitate a fornire informazioni relative al sistema sanitario del Suo Paese e Le siamo particolarmente grati se può rispondere al presente questionario. Le Sue informazioni contribuiscono al lavoro relativo al sistema sanitario svolto dalle Nazioni Unite nel Suo Paese.
  
- ◆ La invitiamo a rispondere a questa indagine. Tutte le informazioni concernenti la Sua persona o la Sua famiglia vengono trattate in modo strettamente confidenziale.
  
- ◆ A volte Le chiediamo di omettere delle domande. In tal caso una freccia comprendente un'osservazione Le indica a quale domanda passare:
  - ☒ Sì ➔ Passare alla domanda 1
  - ☐ No
  
- ◆ Per ulteriori informazioni concernenti questo studio può rivolgersi all'istituto LINK (041/ 367 72 01) o alla signora L. Bendib dell'OMS (022/ 791 38 40)

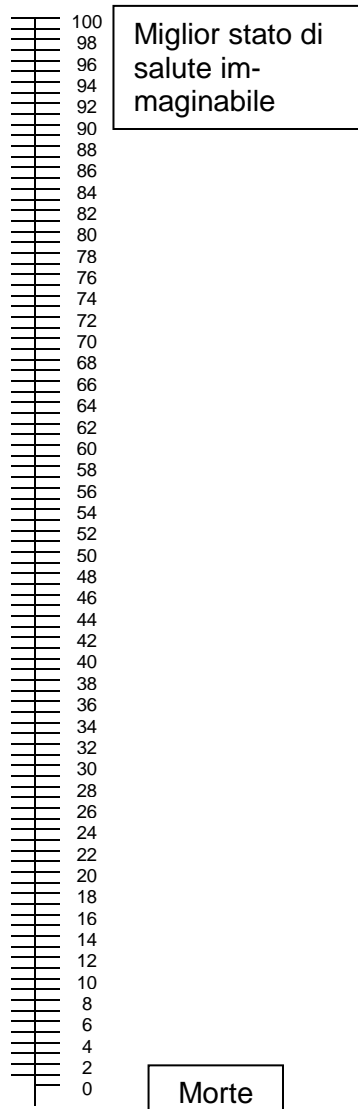
Risponda alle domande ponendo una crocetta nel quadratino o compilando lo spazio se necessario.

## SALUTE GENERALE

1. In generale, come valuta il Suo stato di salute oggi?

$\rho_1$  Ottimo  
 $\rho_2$  Buono  
 $\rho_3$  Mediocre  
 $\rho_4$  Non buono  
 $\rho_5$  Pessimo

2. Considerando i vari aspetti della Sua salute come descritti sopra, dove si situerebbe nella scala di valori? Ponga per favore una freccia nella scala sottostante.



## VISITE MEDICHE O PRESSO SERVIZI SANITARI

3. Negli ultimi 12 mesi ha ricevuto cure sanitarie di qualsiasi tipo? (incluse le visite presso il medico per motivo anche minori. Se Lei è un medico, non tenga conto delle proprie cure.)

$\rho_1$  Sì  
 $\rho_2$  No → Passare alla domanda 50

4. Negli ultimi mesi ha ricevuto cure ambulatoriali o ha ricevuto a casa una visita medica o da parte di un assistente sanitario? (Cure ambulatoriali sono le cure ricevute in uno studio medico, nell'ambulatorio di una clinica o di un ospedale – ricevute in qualsiasi posto fuori casa dove non è rimasto(a) durante la notte.)

$\rho_1$  Sì  
 $\rho_2$  No → Passare alla domanda 35

5. Negli ultimi 12 mesi ha ricevuto la maggior parte delle cure presso un centro sanitario o da parte di personale medico che L'ha visitata a casa Sua?

$\rho_1$  La maggior parte presso un centro sanitario  
 $\rho_2$  La maggioranza da parte di personale medico che mi ha visitato a casa mia  
 $\rho_3$  In egual misura per ambedue i casi

6. Quando è andato(a) l'ultima volta dal medico o in un centro sanitario? È stato...

$\rho_1$  Negli ultimi 30 giorni?  
 $\rho_2$  Negli ultimi 3 mesi?  
 $\rho_3$  Negli ultimi 6 mesi?  
 $\rho_4$  Tra 6 e 12 mesi fa?  
 $\rho_5$  Non ricordo

7. Qual era il nome del centro sanitario?  
(Indichi per favore il nome dello studio medico o del centro sanitario, ad esempio Clinica Santa Chiara. Metta il nome della persona solo se il centro non ha un proprio nome.)

Nome:

8. Il posto descritto alla domanda 7 è il Suo centro sanitario abituale (se ha un posto in cui si reca abitualmente)?

$\rho_1$  Sì  
 $\rho_2$  No  
 $\rho_3$  Non appropriato

9. Negli ultimi 12 mesi quando aveva bisogno di cure, quante volte le ha ricevute entro i termini da Lei desiderati?

$\rho_1$  Sempre  
 $\rho_2$  In generale  
 $\rho_3$  A volte  
 $\rho_4$  Mai

10. Negli ultimi 12 mesi, quanto ha dovuto aspettare in generale dal momento in cui richiedeva la cura fino a quando l'ha ricevuta?

Indichi il tempo necessario in uno degli spazi sottostanti.

\_\_\_\_\_ minuti

\_\_\_\_\_ ore

\_\_\_\_\_ giorni

\_\_\_\_\_ settimane

\_\_\_\_\_ mesi

11. Negli ultimi 12 mesi ha dovuto effettuare test o esami di laboratorio? Ad esempio esami del sangue, scanner o raggi X?

$\rho_1$  Sì  
 $\rho_2$  No → Passare alla domanda 13

12. In generale quanto ha dovuto aspettare fino a quando sono stati svolti i test o gli esami di laboratorio?

$\rho_1$  Fatti lo stesso giorno  
 $\rho_2$  1-2 giorni  
 $\rho_3$  3-5 giorni  
 $\rho_4$  6-10 giorni  
 $\rho_5$  Più di 10 giorni  
(specificare) \_\_\_\_\_

13. In generale, come valuta la sua esperienza negli ultimi 12 mesi per quanto riguarda la rapidità con la quale ha ricevuto cure sanitarie?

$\rho_1$  Ottima  
 $\rho_2$  Buona  
 $\rho_3$  Mediocre  
 $\rho_4$  Non buona  
 $\rho_5$  Pessima

14. Negli ultimi 12 mesi, quando ha richiesto cure sanitarie, quante volte i medici, le infermiere o altri assistenti sanitari L'hanno trattata con rispetto?

$\rho_1$  Sempre  
 $\rho_2$  In generale  
 $\rho_3$  A volte  
 $\rho_4$  Mai

15. Negli ultimi 12 mesi, quante volte gli addetti alla ricezione o il personale d'ufficio L'hanno trattata con rispetto?

$\rho_1$  Sempre  
 $\rho_2$  In generale  
 $\rho_3$  A volte  
 $\rho_4$  Mai

16. Negli ultimi 12 mesi quante volte gli esami di tipo fisico e le cure sono stati somministrati in modo tale da rispettare la Sua intimità?

$\rho_1$  Sempre  
 $\rho_2$  In generale  
 $\rho_3$  A volte  
 $\rho_4$  Mai

17. Complessivamente, come valuterrebbe la Sua esperienza per quanto riguarda il modo in cui è stato(a) trattato(a) nei centri sanitari negli ultimi 12 mesi?

- $\rho_1$  Ottimo
- $\rho_2$  Buono
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buono
- $\rho_5$  Pessimo

18. Negli ultimi 12 mesi, con quale frequenza i medici, le infermiere o altri assistenti sanitari L'hanno ascoltata attentamente?

- $\rho_1$  Sempre
- $\rho_2$  In generale
- $\rho_3$  A volte
- $\rho_4$  Mai

19. Negli ultimi 12 mesi, quante volte i medici, le infermiere o altri assistenti sanitari Le hanno spiegato i fatti in modo comprensibile?

- $\rho_1$  Sempre
- $\rho_2$  In generale
- $\rho_3$  A volte
- $\rho_4$  Mai

20. Negli ultimi 12 mesi, quante volte i medici, le infermiere o altri assistenti sanitari Le hanno lasciato tempo per porre delle domande relative al problema sanitario o alla cura?

- $\rho_1$  Sempre
- $\rho_2$  In generale
- $\rho_3$  A volte
- $\rho_4$  Mai

21. Complessivamente, come valuta la sua esperienza per quanto riguarda il modo in cui medici, infermiere e altri assistenti sanitari hanno comunicato con Lei negli ultimi 12 mesi?

- $\rho_1$  Ottimo
- $\rho_2$  Buono
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buono
- $\rho_5$  Pessimo

22. Negli ultimi 12 mesi, quando richiedeva cure sanitarie, sono state prese decisioni riguardanti le Sue cure, le terapie (ad esempio farmaci) o i test?

$\rho_1$      Sì  
 $\rho_2$      No → Passare alla domanda 24

23. Negli ultimi 12 mesi con quale frequenza è stato(a) coinvolto(a) in misura adeguata dai medici, dalle infermiere o dagli assistenti sanitari nelle procedure di decisione relative alle cure, alle terapie o ai test?

$\rho_1$      Sempre  
 $\rho_2$      In generale  
 $\rho_3$      A volte  
 $\rho_4$      Mai

24. Negli ultimi 12 mesi, con quale frequenza i medici, le infermiere o gli assistenti sanitari Le hanno chiesto il permesso prima di iniziare con una terapia o con i test?

$\rho_1$      Sempre  
 $\rho_2$      In generale  
 $\rho_3$      A volte  
 $\rho_4$      Mai

25. Complessivamente, come valuterebbe la Sua esperienza degli ultimi 12 mesi per quanto riguarda il fatto di essere stato(a) coinvolto(a) nella misura da Lei auspicata nelle prese di decisioni relative alle Sue cure, alle Sue terapie?

$\rho_1$      Ottima  
 $\rho_2$      Buona  
 $\rho_3$      Mediocre  
 $\rho_4$      Non buona  
 $\rho_5$      Pessima

26. Negli ultimi 12 mesi, quante volte vi sono state discussioni private con il suo medico, con l'infermiera o un altro assistente sanitario, di modo che altre persone, che Lei non voleva che ascoltassero, non sentissero quanto diceva?

- $\rho_1$  Sempre
- $\rho_2$  In generale
- $\rho_3$  A volte
- $\rho_4$  Mai

27. Negli ultimi 12 mesi, quante volte il Suo medico, l'infermiera o l'assistente sanitario hanno mantenuto confidenziali le Sue informazioni personali? Ciò significa che le persone che Lei non voleva che sapessero qualcosa non potevano essere informate sul Suo stato medico.

- $\rho_1$  Sempre
- $\rho_2$  In generale
- $\rho_3$  A volte
- $\rho_4$  Mai
- $\rho_5$  Non so

28. Complessivamente, come valuterebbe la Sua esperienza per quanto riguarda il modo in cui i servizi sanitari hanno mantenuto la segretezza delle Sue informazioni negli ultimi 12 mesi?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

29. Negli ultimi 12 mesi, per quanto riguarda i medici, le infermiere o gli assistenti sanitari ha avuto problemi, se ne ha avuti, a trovare la persona adatta per Lei?

- $\rho_1$  Nessun problema
- $\rho_2$  Problema lieve
- $\rho_3$  Problema medio
- $\rho_4$  Problema grave
- $\rho_5$  Problema gravissimo

30. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto problemi, se ne ha avuti, a utilizzare altri servizi sanitari di quelli che usa abitualmente?

- $\rho_1$  Nessun problema
- $\rho_2$  Problema lieve
- $\rho_3$  Problema medio
- $\rho_4$  Problema grave
- $\rho_5$  Problema gravissimo
- $\rho_6$  Non appropriato / mai provato

31. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza per quanto riguarda la possibilità di usufruire dei servizi sanitari o del personale medico di Sua scelta negli ultimi 12 mesi?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

32. Se pensa ai posti che negli ultimi 12 mesi ha visitato per ricevere cure sanitarie, come valuta la qualità di base delle sale d'attesa, come spazio, posti a sedere o qualità dell'aria?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima
- $\rho_6$  Non appropriato – visite ricevute a casa mia

33. Se pensa ai posti che ha visitato negli ultimi 12 mesi per ricevere cure sanitarie, come valuta la pulizia di questi posti?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima
- $\rho_6$  Non appropriato – visite ricevute a casa mia

34. Complessivamente, come valuta la qualità dell'ambiente, ad esempio dello spazio, delle sedie, dell'aria e della pulizia dei centri sanitari che ha visitato negli ultimi 12 mesi?

$\rho_1$  Ottima  
 $\rho_2$  Buona  
 $\rho_3$  Mediocre  
 $\rho_4$  Non buona  
 $\rho_5$  Pessima  
 $\rho_6$  Non appropriato – visite ricevute a casa mia

## CURE RICEVUTE COMPRENDENTI UN RICOVERO

---

35. Negli ultimi 12 mesi ha passato una notte in centri sanitari o ospedali?

$\rho_1$  Sì  
 $\rho_2$  No → Passare alla domanda 50

36. Qual è il nome dell'ospedale in cui è stato(a) l'ultima volta?
- 

37. Ha ricevuto le cure ospedaliere entro i termini da Lei desiderati?

$\rho_1$  Sì  
 $\rho_2$  No

38. Quando si trovava all'ospedale, con quale frequenza ha ricevuto l'assistenza da parte dei medici o delle infermiere con la rapidità desiderata?

$\rho_1$  Sempre  
 $\rho_2$  In generale  
 $\rho_3$  A volte  
 $\rho_4$  Mai

39. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza degli ultimi 12 mesi per quanto riguarda la rapidità con la quale ha ricevuto l'assistenza richiesta all'ospedale?

$\rho_1$  Ottima  
 $\rho_2$  Buona  
 $\rho_3$  Mediocre  
 $\rho_4$  Non buona  
 $\rho_5$  Pessima

40. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza degli ultimi 12 mesi per quanto riguarda il modo di trattarla dignitosamente all'ospedale?

$\rho_1$  Ottima  
 $\rho_2$  Buona  
 $\rho_3$  Mediocre  
 $\rho_4$  Non buona  
 $\rho_5$  Pessima



41. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza negli ultimi 12 mesi per quanto riguarda le capacità di comunicare del personale sanitario durante la Sua ultima degenza all'ospedale?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

42. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza per quanto riguarda il fatto di essere stato(a) coinvolto(a) quanto voleva nella presa di decisioni relative alle cure o alle terapie durante il Suo ricovero in ospedale negli ultimi 12 mesi?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

43. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza degli ultimi 12 mesi per quanto riguarda il mantenimento della segretezza all'ospedale delle Sue informazioni personali?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

44. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza per quanto riguarda la possibilità di essere ricoverato(a) in un ospedale di Sua scelta negli ultimi 12 mesi?

Secondo Lei era...

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

45. Complessivamente, come valuta la qualità dell'ambiente, ad esempio dello spazio, dei posti a sedere, dell'aria e della pulizia dei centri sanitari che ha visitato negli ultimi 12 mesi?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

46. Quando era ricoverato(a) all'ospedale negli ultimi 12 mesi, ha avuto difficoltà ad avere il permesso affinché la Sua famiglia o i Suoi amici si occupassero delle Sue necessità personali, come portare il Suo pasto preferito, sapone ecc.?

- $\rho_1$  Nessun problema
- $\rho_2$  Problema lieve
- $\rho_3$  Problema medio
- $\rho_4$  Problema grave
- $\rho_5$  Problema gravissimo

47. Durante il Suo ricovero all'ospedale è stato un problema per Lei avere il permesso da parte dell'ospedale di praticare i Suoi riti religiosi o tradizionali, se lo desiderava?

- $\rho_1$  Nessun problema
- $\rho_2$  Problema lieve
- $\rho_3$  Problema medio
- $\rho_4$  Problema grave
- $\rho_5$  Problema gravissimo

48. Complessivamente, come valuta la Sua esperienza per quanto riguarda il permesso ricevuto dall'ospedale di svolgere attività con la famiglia o con gli amici e di continuare a praticare le tradizioni sociali e/o religiose durante il Suo ricovero all'ospedale negli ultimi 12 mesi?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

49. La preghiamo di rispondere con un sì o con un no ad ogni domanda. Negli ultimi 12 mesi, è stato(a) trattato(a) male dal sistema o dai centri sanitari nel Suo Paese a causa di:

**(segnare ciò che fa al caso)**

	<b>Sì</b>	<b>No</b>
Nazionalità	$\rho_1$	$\rho_2$
Classe sociale	$\rho_1$	$\rho_2$
Mancanza di assicurazione privata	$\rho_1$	$\rho_2$
Etnia	$\rho_1$	$\rho_2$
Colore	$\rho_1$	$\rho_2$
Sesso	$\rho_1$	$\rho_2$
Lingua	$\rho_1$	$\rho_2$
Religione	$\rho_1$	$\rho_2$
Credenze politiche o altre	$\rho_1$	$\rho_2$
Stato della salute	$\rho_1$	$\rho_2$
Mancanza di beni o di denaro	$\rho_1$	$\rho_2$
Altro (specificare)	$\rho_1$	$\rho_2$

50. Negli ultimi 12 mesi Le è successo di non richiedere cure sanitarie perché non poteva permetterselo?

$\rho_1$     Sì  
 $\rho_2$     No

|

51. Legga le schede sottostanti. Contengono le descrizioni dei vari modi nei quali, nel Suo Paese, i servizi di cure sanitarie dimostrano il rispetto per le persone e le collocano al centro dell'attenzione. Se pensa a quanto sta scritto in queste schede e al sistema sanitario in generale, per Lei qual è la cosa più importante e qual è la cosa meno importante?

**A. DIGNITÀ**

- ◆ essere rispettati
- ◆ essere esaminati nell'intimità

**B. SEGRETEZZA DELLE INFORMAZIONI**

- ◆ le Sue informazioni mediche rimangono confidenziali
- ◆ le discussioni con il personale medico sono svolte in modo tale che le persone che non vuole che le ascoltino non le possano sentire

**C. SCELTA**

- ◆ avere la possibilità di scegliere il medico, l'infermiera o altra persona di cura
- ◆ se lo desidera, avere la possibilità di andare in un altro posto per ricevere cure sanitarie

**D. ASSISTENZA RAPIDA**

- ◆ la distanza e il tempo di trasferta tra casa Sua e la persona che la cura sono ragionevoli
- ◆ ricevere rapidamente le cure in caso di emergenza
- ◆ brevi tempi d'attesa per appuntamenti e consultazioni, test svolti in modo rapido
- ◆ liste d'attesa corte per interventi non urgenti

**E. AUTONOMIA**

- ◆ avere la possibilità di essere coinvolto nelle decisioni relative alle Sue cure o terapie
- ◆ il personale Le chiede il permesso prima di iniziare una terapia o un test

**F. AMBIENTE**

- ◆ avere abbastanza spazio, posti a sedere e aria fresca nella sala d'attesa
- ◆ avere servizi puliti (inclusi gabinetti puliti)
- ◆ avere cibo sano e commestibile

**G. SOSTEGNO SOCIALE**

- ◆ ricevere provviste di cibo e altri regali da parte dei parenti
- ◆ libertà di pratiche religiose

**H. COMUNICAZIONE**

- ◆ il personale L'ascolta attentamente
- ◆ il personale Le spiega le cose in modo comprensibile
- ◆ ha tempo di porre domande

**Scheda più importante:** \_\_\_\_\_

**Scheda meno importante:** \_\_\_\_\_

## INFORMAZIONI PERSONALI

52. Quanti anni ha?

\_\_\_\_\_ anni

53. È un uomo o una donna?

$\rho_1$  uomo

$\rho_2$  donna

54. È nato(a) in questo Paese?

$\rho_1$  Sì

$\rho_2$  No

$\rho_3$  Non so

55. I Suoi genitori sono nati in questo Paese?

$\rho_1$  Sì

$\rho_2$  No

$\rho_3$  Non so

56. Qual è il massimo grado o livello scolastico che ha terminato?

$\rho_1$  Meno delle scuole elementari

$\rho_2$  Scuole elementari

$\rho_3$  Scuole secondarie.

$\rho_4$  Liceo o equivalente

$\rho_5$  Istituto di studi superiori o università

57. Qual è la Sua fascia di reddito:

$\rho_1$  meno di fr. 3'000.-

$\rho_2$  da fr. 3'000.- a fr. 6'000.-

$\rho_3$  da fr. 6'001.- a fr. 9'000.-

$\rho_4$  più di fr. 9'000.-

$\rho_5$  non so

58. Quanti anni di formazione ha terminato (incluse scuole elementari e secondarie e ulteriori livelli (p. es. università, scuole tecniche)?

\_\_\_\_\_anni

59. Qui di seguito trova una lista di posti in cui riceve cure sanitarie. Può indicare per favore quante volte è andato(a) in ognuno di questi negli ultimi 30 giorni.

**Volte**

\_\_\_\_\_ medico generico

\_\_\_\_\_ dentista

\_\_\_\_\_ specialista

\_\_\_\_\_ fisioterapista

\_\_\_\_\_ chiropratico

\_\_\_\_\_ guaritore tradizionale

\_\_\_\_\_ clinica (composta essenzialmente da infermiere, centro che opera separatamente da un ospedale)

\_\_\_\_\_ ospedale, unità ambulatoriale

\_\_\_\_\_ ospedale, servizi interni

\_\_\_\_\_ farmacia (dove ha parlato con qualcuno delle Sue cure e non ha soltanto acquistato medicine)

\_\_\_\_\_ servizi di cure a domicilio

$\rho_{95}$  altro (specificare)

60. Ha un'assicurazione privata o pubblica contro le malattie che copre le visite dal medico o presso altri centri sanitari per visite ambulatorie?

$\rho_1$  Sì

$\rho_2$  No

$\rho_3$  Non so

61. Ha un'assicurazione privata o pubblica contro le malattie che copre le cure ospedaliere?

$\rho_1$  Sì

$\rho_2$  No

$\rho_3$  Non so

## CONSIDERANDO I SEGUENTI SCENARI

62. [Carol] ha dovuto essere ospitalizzata per un lungo periodo, poiché la sua malattia era difficile da diagnosticare. Il personale dell'ospedale permetteva ai familiari di stare con Carol il più possibile. Quando Carol voleva contattare la sua famiglia, le permettevano di usare il telefono. Sapendo che Carol era preoccupata, il personale dell'ospedale la portava regolarmente a partecipare a un culto.

Come valuterebbe l'esperienza di Carol per quanto riguarda le possibilità offerte dall'ospedale di vedere la famiglia e gli amici e di continuare a praticare le tradizioni religiose durante la sua degenza?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

63. [Polly] ha dovuto essere ospitalizzata in seguito a un incidente con la macchina. Il personale dell'ospedale ha incitato la famiglia a renderle visita il più possibile. La madre spesso le portava dolci e torte. La famiglia inoltre la portava una volta alla settimana in un posto di culto e passava molto tempo a pregare con lei.

Come valuterebbe l'esperienza di Polly per quanto riguarda le possibilità offerte dall'ospedale di vedere la famiglia e gli amici e di continuare a praticare le tradizioni religiose durante la sua degenza?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

64. [Simon] ha dolori alle articolazioni e ha difficoltà di respirazione. Ogni due mesi consulta due specialisti per questi problemi. Recentemente, dato che le sue difficoltà di respirazione peggioravano, ha chiesto di vedere uno specialista del cuore e i suoi medici erano d'accordo. Regolarmente vede il suo medico generalista che gli prescrive le medicine.

Come valuterebbe l'esperienza di Simon per quanto riguarda la possibilità di poter far ricorso a un medico o a un servizio sanitario di sua scelta?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

65. [Alfredo] ha un medico di famiglia che consulta regolarmente. Recentemente degli amici gli hanno consigliato di andare da un medico che pratica la medicina alternativa (omeopata) per un problema alla pelle. Quando ha chiesto al suo medico, questi gli ha detto che non era possibile e l'ha invece mandato da un dermatologo.

Come valuterebbe l'esperienza di Alfredo per quanto riguarda la possibilità di poter far ricorso a un medico o a un servizio sanitario di sua scelta?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

66. In seguito a una brutta caduta, [Tamara] ha dovuto rimanere all'ospedale per due settimane. La famiglia andava a trovarla durante gli orari delle visite, ma il resto del tempo si annoiava. Nell'ospedale non c'era una sala comune e i pazienti non venivano incoraggiati ad andare a parlare nelle altre camere. C'era tuttavia una piccola biblioteca che Tamara frequentava, e le infermiere le portavano a volte il giornale.

Come valuterebbe l'esperienza di Tamara per quanto riguarda le possibilità offerte dall'ospedale di vedere la famiglia e gli amici e di continuare a praticare le tradizioni religiose durante la sua degenza?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

67. [Nathan] negli ultimi anni ha sofferto di mal di testa. All'inizio, il suo medico generalista gli ha prescritto delle medicine, che non hanno fatto effetto. Nathan ha chiesto di andare da uno specialista. Ha subito diversi esami e gli hanno trovato un tumore al cervello e dovrà essere operato. Conosce un chirurgo famoso e ha potuto fissare con lui un appuntamento per questo mese.

Come valuterebbe l'esperienza di Nathan per quanto riguarda la possibilità di poter far ricorso a un medico o a un servizio sanitario di sua scelta?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

68. [Dora] ha dovuto rimanere due settimane all'ospedale quando ha rotto la gamba. Suo marito e i suoi figli lavoravano tutti in un posto lontano dall'ospedale ed era difficile per loro venirla a trovare, in particolare perché gli orari delle visite erano molto corti. Sua madre non poteva venirla a trovare perché non aveva tempo durante l'orario delle visite.

Come valuterebbe l'esperienza di Dora per quanto riguarda le possibilità offerte dall'ospedale di vedere la famiglia e gli amici e di continuare a praticare le tradizioni religiose durante la sua degenza?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

69. [Ibrahim] ha avuto problemi allo stomaco per molti anni. È stato inviato da diversi medici, ma doveva seguire solo i suggerimenti del proprio medico di famiglia. Ha chiesto di poter vedere uno specialista, ma il sistema assicurativo non glielo ha permesso.

Come valuterebbe l'esperienza di Ibrahim per quanto riguarda la possibilità di poter far ricorso a un medico o a un servizio sanitario di sua scelta?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

70. [Asefa] ha dovuto essere ospitalizzato per svolgere vari esami preparativi relativi all'operazione del by-pass. I familiari venivano a trovarlo durante l'orario delle visite, ma per il resto del tempo vedeva solo il personale dell'ospedale quando veniva a dargli le cure. Gli avevano detto di non ascoltare la sua radiolina anche quando non avrebbe disturbato nessuno e nemmeno le sue richieste di vedere un padre spirituale non hanno avuto seguito, con la scusa che avrebbe disturbato gli altri pazienti.

Come valuterebbe l'esperienza di Asefa per quanto riguarda le possibilità offerte dall'ospedale di vedere la famiglia e gli amici e di continuare a praticare le tradizioni religiose durante la sua degenza?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

71. [Penelope] ha dovuto rimanere due settimane all'ospedale dopo un'operazione. I familiari non venivano volentieri a trovarla, perché anche durante gli orari delle visite, il personale li faceva sentire a disagio. Ogni volta che i membri della famiglia le portavano dolci o torte da casa, le infermiere si lamentavano e dicevano che Penelope faceva la difficile sul cibo in ospedale. Penelope avrebbe voluto che i suoi amici più intimi fossero venuti a trovarla, ma le infermiere non glielo hanno permesso.

Come valuterebbe l'esperienza di Penelope per quanto riguarda le possibilità offerte dall'ospedale di vedere la famiglia e gli amici e di continuare a praticare le tradizioni religiose durante la sua degenza?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona

- $\rho_5$  Pessima
72. [Pascal] deve andare all'ospedale a causa della pressione sanguigna. Ogni volta che ci va viene consultato da un altro dottore. Quando ha chiesto di vedere il medico precedente, gli hanno detto che non era possibile. Una volta che si è sentito molto male e aveva il capogiro, ha chiesto di vedere uno specialista o un altro medico, ma gli hanno detto che non può decidere chi consultare.

Come valuterebbe l'esperienza di Pascal per quanto riguarda la possibilità di poter far ricorso a un medico o a un servizio sanitario di sua scelta?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

73. [Mamadou] va al centro sanitario comunale per i suoi problemi di epilessia. Deve andarci un determinato giorno della settimana poiché l'unità / il team che lo visita è disponibile solo durante quei determinati giorni. Non può decidere quale dei quattro membri del team vedere, anche se vede ogni volta un neurologo, perché viene visitato da chi ha tempo in quel momento.

Come valuterebbe l'esperienza di Mamadou per quanto riguarda la possibilità di poter far ricorso a un medico o a un servizio sanitario di sua scelta?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima



74. [Joseph] ha dovuto rimanere all'ospedale per 10 giorni dopo un incidente stradale. Le infermiere hanno chiesto ai suoi familiari di non venirlo a trovare, poiché l'ospedale è affollato di pazienti e i visitatori "creano lavoro supplementare". Anche se i pazienti ricevevano pasti regolari, la famiglia di Joseph ha pensato di portargli i suoi piatti preferiti. Joseph e suo fratello quel giorno sono stati sgridati e il personale ha ricordato loro le regole dell'ospedale. Quando Joseph ha chiesto se poteva partecipare a un culto religioso, l'infermiera responsabile gli ha detto che non poteva lasciare l'ospedale.

Come valuterebbe l'esperienza di Joseph per quanto riguarda le possibilità offerte dall'ospedale di vedere la famiglia e gli amici e di continuare a praticare le tradizioni religiose durante la sua degenza?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

75. [Andhaka] va all'ospedale locale. L'ospedale è grande e comprende vari reparti speciali. A seconda dei problemi, può decidere in quale reparto andare. Una volta che è stato registrato in un reparto, deve solo vedere la persona che gli è stata assegnata quel giorno.

Come valuterebbe l'esperienza di Andhaka per quanto riguarda la possibilità di poter far ricorso a un medico o a un servizio sanitario di sua scelta?

- $\rho_1$  Ottima
- $\rho_2$  Buona
- $\rho_3$  Mediocre
- $\rho_4$  Non buona
- $\rho_5$  Pessima

**LA RINGRAZIAMO CALOROSAMENTE DELLA SUA  
PREZIOSA COLLABORAZIONE!**

***Osservazioni:***

---

---

---

---

---

---

---

---