



# QUESTIONARIO

## **SALUTE E SISTEMA SANITARIO**

3.0714  
Responsiveness D  
*08 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)

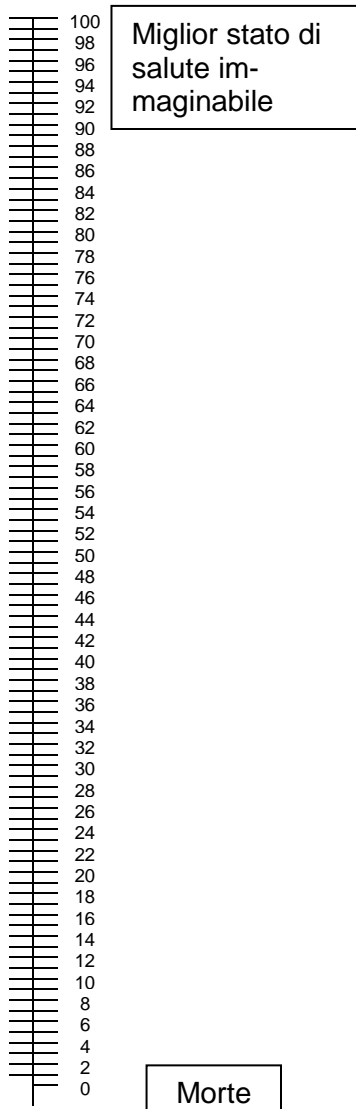
Risponda alle domande ponendo una crocetta nel quadratino o compilando lo spazio se necessario.

## 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 valuterrebbe 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. [Mary] ha gravi problemi di salute e sa che presto morirà. Ogni volta che va dal medico gli fa domande relative alla sua terapia e gli chiede quanto siano deteriorate le sue condizioni di salute. Desidera poter pianificare il suo futuro e fare preparativi per la sua famiglia per quando morirà. Ogni volta il medico le dice di non preoccuparsi, che la situazione è sotto controllo e che lui sa cosa sta facendo.

Come valuterebbe l'esperienza di Mary per quanto riguarda il fatto di essere coinvolta nella misura da lei desiderata nelle prese di decisioni relative al suo trattamento o alle sue terapie?

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

63. [Xavier] ha un'ulcera allo stomaco e gli hanno consigliato di farsi operare. Il suo medico gli ha detto che l'operazione può essere fissata solo tra 3 mesi, poiché altri pazienti sono in lista d'attesa. Ora va dal medico solo quando non si sente tanto bene e deve fissare l'appuntamento 2 settimane prima di vederlo.

Come valuterebbe l'esperienza di Xavier per quanto riguarda il fatto di ricevere un'assistenza rapida?

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

64. [Romero] ha la tubercolosi e deve vedere il suo medico nel centro di assistenza primaria una volta al mese. Vive in un villaggio che si trova a 5 miglia (8 km) di distanza e ogni volta deve camminare per andare dal medico. A volte, quando arriva all'ospedale gli dicono che il dottore non c'è e deve tornare a casa senza medicine e fare lo stesso viaggio il giorno dopo. Una volta, quando di notte ha sputato sangue, i parenti hanno dovuto chiedere in prestito l'automobile dei vicini per portarlo all'ospedale.

Come valuterebbe l'esperienza di Romero per quanto riguarda il fatto di ricevere un'assistenza rapida?

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

65. [Sarah] va regolarmente dal dottore perché soffre di mal di schiena. Con il medico ha parlato di cure alternative, come esercizi speciali per la schiena, agopuntura, yoga, cambiamenti nel modo di vita, ma il medico crede soltanto nei medicinali. Ogni volta che i dolori peggiorano, prescrive semplicemente dosi più elevate. Malgrado gli effetti collaterali causati dalle medicine, come sonnolenza, nausea e emicranie, il medico non prende in considerazione altre possibilità.

Come valuterebbe l'esperienza di Sarah per quanto riguarda il fatto di essere coinvolta nella misura da lei desiderata nelle prese di decisioni relative al suo trattamento o alle sue terapie?

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

66. Ad [Henry] recentemente è stato diagnosticato il diabete. La prima volta che è andato in clinica ha dovuto fare esami del sangue, un controllo della vista ed altri test di routine. L'infermiera gli ha spiegato nei dettagli ogni singola procedura e gli ha chiesto il permesso prima di effettuare ogni esame.

Come valuterebbe l'esperienza di Henry per quanto riguarda il fatto di essere coinvolto nella misura da lui desiderata nelle prese di decisioni relative al suo trattamento o alle sue terapie?

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

67. [Bob] ha rotto il braccio alcuni mesi fa e ha dovuto subire diversi raggi X. All'inizio i medici gli hanno parlato della sua frattura e gli spiegavano cosa facevano. In seguito gli hanno prescritto diversi altri esami da fare in vari reparti dell'ospedale senza tuttavia spiegargli il perché. Anche se Bob chiedeva di cosa si trattava, i medici lo ignoravano dicendo che erano occupati.

Come valuterebbe l'esperienza di Bob per quanto riguarda il fatto di essere coinvolto nella misura da lui desiderata nelle prese di decisioni relative al suo trattamento o alle sue terapie?

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

68. [Kofi] ha subito l'anno scorso un'operazione al cuore. Ora sta bene e prende regolarmente medicine. Vive fuori città e deve prendere la macchina ogni 3 mesi per vedere il suo medico. Una notte ha avuto dolori al torace e ha chiamato un'ambulanza; entro mezz'ora è arrivato all'ospedale.

Come valuterebbe l'esperienza di Kofi per quanto riguarda il fatto di ricevere un'assistenza rapida?

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

69. [Dilek] ha difficoltà di respirazione ed ha attacchi di asma quasi ogni settimana. Vive di fronte all'ospedale e può raggiungere il pronto soccorso in 5 minuti. 10 minuti dopo essere giunta al pronto soccorso riceve un'iniezione che la calma.

Come valuterebbe l'esperienza di Dilek per quanto riguarda il fatto di ricevere un'assistenza rapida?

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

70. [John] è stato diagnosticato sieropositivo. Il medico presso il centro di assistenza nel quale va abitualmente gli è stato molto vicino. Ha passato molto tempo con lui a discutere delle varie terapie, del sostegno psicologico disponibile, e dell'assistenza medica di cui avrà bisogno. Anche se ha consigliato a John di cominciare a prendere i farmaci, gli ha chiesto di decidere lui stesso cosa voleva fare.

Come valuterebbe l'esperienza di John per quanto riguarda il fatto di essere coinvolto nella misura da lui desiderata nelle prese di decisioni relative al suo trattamento o alle sue terapie?

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

71. [Gabriel] da anni ha dolori al petto. Per il controllo normalmente si reca all'ospedale pubblico locale. Un giorno ha avuto gravi dolori al torace e ha avuto bisogno di cure d'emergenza. Non appena arrivato, i medici hanno dovuto effettuare rapidamente degli esami e prendere un campione di sangue. Non gli hanno chiesto il suo permesso, perché non c'era tempo e ed erano preoccupati delle sue condizioni.

Come valuterebbe l'esperienza di Gabriel per quanto riguarda il fatto di essere coinvolto nella misura da lui desiderata nelle prese di decisioni relative al suo trattamento o alle sue terapie?

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

72. [Aitor] da diversi anni ha male alla schiena. Nell'ospedale locale sono sempre molto occupati e ogni volta deve aspettare per circa 3 ore prima di poter vedere il medico. A volte deve rientrare senza aver potuto vedere il medico. Gli hanno consigliato di effettuare esami speciali e dovrà aspettare 6 settimane prima di poterli fare, poiché l'apparecchio dell'ospedale è già prenotato per tutto questo periodo.

Come valuterebbe l'esperienza di Aitor per quanto riguarda il fatto di ricevere un'assistenza rapida?

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

73. Una sera [Stan] è caduto da una scala e si è rotto la gamba. Ha dovuto essere trasportato all'ospedale distrettuale, a circa 10 miglia (15 km) di distanza, in un'automobile privata. All'ospedale ha dovuto aspettare un'ora prima che arrivasse il chirurgo e ha potuto essere operato solo il giorno dopo.

Come valuterebbe l'esperienza di Stan per quanto riguarda il fatto di ricevere un'assistenza rapida?

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



74. [Tara] si sente sempre stanca e non ha l'energia di fare nulla. Due mesi fa ha dato alla luce una bimba. Il medico le ha detto che probabilmente soffre di depressione post partum. Dopo aver discusso delle sue condizioni, il medico le ha consigliato di prendere degli antidepressori oppure, se preferisce, di andare da un consulente.

Come valuterebbe l'esperienza di Tara per quanto riguarda il fatto di essere coinvolta nella misura da lei desiderata nelle prese di decisioni relative al suo trattamento o alle sue terapie?

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

75. [Niels] ha problemi renali e deve andare una volta al mese all'ospedale per un controllo. Vede il medico abituale su appuntamento e con i mezzi pubblici arriva all'ospedale in 15 minuti. Negli ultimi sei mesi ha dovuto telefonare due volte al medico per avere un consiglio urgente in merito ai suoi farmaci, e ha immediatamente ricevuto le informazioni richieste.

Come valuterebbe l'esperienza di Niels per quanto riguarda il fatto di ricevere un'assistenza rapida?

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

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

***Osservazioni:***

---

---

---

---

---

---

---

---