



# QUESTIONARIO

## **SALUTE E SISTEMA SANITARIO**

3.0714  
Responsiveness B  
*06 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)

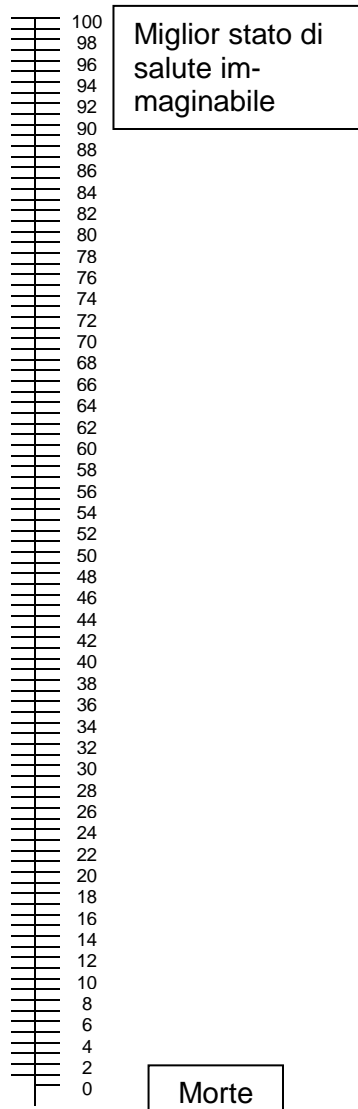
Risponda alle domande ponendo una crocetta nel quadratino o compilando lo spazio se necessario.

## 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. Il dottor Johnson cura [Mark]. Pare che Mark soffra di una malattia molto rara. La stampa esercita una certa pressione sul dott. Johnson affinché divulghi informazioni riguardanti questo paziente. Il dott. si è tuttavia mostrato fermo, e non rivelerà alcun dettaglio personale riguardante il suo paziente.

Come valuterebbe l'esperienza di Mark per quanto riguarda il modo in cui i servizi sanitari hanno mantenuto la segretezza delle sue informazioni?

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

63. [Shedra] l'anno scorso ha dovuto essere ospitalizzata per un'operazione all'anca. L'ospedale le ha messo a disposizione una camera singola con bagno. La camera veniva pulita due volte al giorno dal personale dell'ospedale e le lenzuola venivano cambiate ogni giorno. Poteva passeggiare nel giardino dell'ospedale.

Come valuterebbe l'esperienza di Shedra per quanto riguarda la qualità generale dell'ambiente, ad esempio lo spazio, le sedie, l'aria fresca e la pulizia del centro sanitario?

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

64. [Alioune] è andato all'ospedale per consultare il medico in merito ad alcuni sintomi preoccupanti che ha avuto ultimamente. Era preoccupato perché recentemente è andato da un consulente sessuale. La sala d'attesa era piena di gente. Alioune vi ha incontrato alcuni amici. La sala delle consultazioni era un po' distante dalla sala d'attesa. Quando era arrivato il suo turno, il paziente doveva attraversare un corridoio per giungere nella sala delle consultazioni. Alioune è entrato e ha parlato con il dottore, che gli ha ordinato di svolgere alcuni esami e l'ha consigliato per quanto riguarda il "safe-sex" (protezione durante i rapporti sessuali).

Come valuterebbe l'esperienza di Alioune per quanto riguarda il modo in cui i servizi sanitari hanno mantenuto la segretezza delle sue informazioni?

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

65. [José] è stato ricoverato all'ospedale durante una settimana, poiché aveva la febbre molto alta. La camera era pulita, ma piccolina e il bagno si trovava nel corridoio ad alcuni metri di distanza. Era estate e aveva molto caldo, e da casa gli hanno dovuto portare un ventilatore da tavolo.

Come valuterebbe l'esperienza di José per quanto riguarda la qualità generale dell'ambiente, ad esempio lo spazio, le sedie, l'aria fresca e la pulizia del centro sanitario?

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

66. [Hans] ha subito lo scorso mese un'operazione agli occhi nella polyclinica locale. Doveva dividere la sua camera con altre quattro persone, senza alcuna separazione tra i letti. Aveva un armadietto con serratura per metterci le sue cose e doveva dividere il bagno con gli altri pazienti. Il bagno veniva pulito ogni due giorni.

Come valuterebbe l'esperienza di Hans per quanto riguarda la qualità generale dell'ambiente, ad esempio lo spazio, le sedie, l'aria fresca e la pulizia del centro sanitario?

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

67. Da molto tempo [Ben] ha la febbre alta e il medico gli ha prescritto un determinato numero di esami. I rapporti degli esami vengono spediti dal laboratorio al reparto dell'ospedale. L'infermiera, occupata con altri pazienti, lascia i rapporti sul tavolo, e il vicino di Ben li vede.

Come valuterebbe l'esperienza di Ben per quanto riguarda il modo in cui i servizi sanitari hanno mantenuto la segretezza delle sue informazioni?

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

68. [Albert] va dal suo medico generico una volta al mese per controllare il suo diabete. Nella sala d'attesa dello studio vi sono sedie molto comode e il bagno è molto pulito. La sala è bene illuminata e ci sono riviste e libri da sfogliare durante l'attesa.

Come valuterebbe l'esperienza di Albert per quanto riguarda la qualità generale dell'ambiente, ad esempio lo spazio, le sedie, l'aria fresca e la pulizia del centro sanitario?

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

69. [Simon] è andato all'ospedale per consultare il medico in merito ad alcuni sintomi preoccupanti che ha avuto ultimamente. Si chiede se i sintomi siano legati al fatto che negli ultimi tempi beve molto. La sala d'attesa era piena di gente. Simon ha incontrato un amico e alcuni vicini. Il medico era seduto in una parte della sala d'attesa separata da una tenda. A causa del rumore, il dottore e Simon dovevano parlarsi a voce veramente alta. Il dottore gli ha prescritto alcuni esami e l'ha consigliato di ridurre il consumo di alcol.

Come valuterebbe l'esperienza di Simon per quanto riguarda il modo in cui i servizi sanitari hanno mantenuto la segretezza delle sue informazioni?

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

70. [Paul] va dal dottor Jonathan perché si preoccupa dei suoi problemi con l'alcol e degli effetti sulla sua salute. Il dott. Jonathan trova che Paul soffre di una grave forma di stress. Il dott. Jonathan parla della visita di Paul a un amico in comune, e chiede a questo amico di parlare a Paul.

Come valuterebbe l'esperienza di Paul per quanto riguarda il modo in cui i servizi sanitari hanno mantenuto la segretezza delle sue informazioni?

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

71. [Fouad] va all'ospedale pubblico locale quando ne ha bisogno. L'ospedale è grande, ma affollato. Le sale d'attesa sono rumorose e manca l'aria. In generale l'ospedale è pulito, anche se i bagni del reparto ambulatoriale puzzano un po' verso la fine della giornata.

Come valuterebbe l'esperienza di Fouad per quanto riguarda la qualità generale dell'ambiente, ad esempio lo spazio, le sedie, l'aria fresca e la pulizia del centro sanitari?

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

72. [Roger] ha l'AIDS. È stato curato in un reparto di medicina generale. L'infermiera che sa che Roger è sieropositivo avverte le infermiere e gli inservienti maschili nel reparto perché ha paura che eventualmente vengano infettati, ma dice loro che devono mantenere la segretezza di questa informazione.

Come valuterebbe l'esperienza di Roger per quanto riguarda il modo in cui i servizi sanitari hanno mantenuto la segretezza delle sue informazioni?

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

73. [Malika] non si sente tanto bene e deve recarsi regolarmente al dispensario. Il posto è molto affollato, non vi sono sedie a sufficienza per tutte le persone che aspettano il loro turno. Il posto non viene pulito regolarmente e tende ad essere sporco. I corridoi sono oscuri e le luci e i ventilatori spesso non funzionano.

Come valuterebbe l'esperienza di Malika per quanto riguarda la qualità generale dell'ambiente, ad esempio lo spazio, le sedie, l'aria fresca e la pulizia del centro sanitari?

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



74. [Kamal] ha avuto un esaurimento nervoso e l'anno scorso ha dovuto stare 3 mesi all'ospedale. Doveva dormire su un materasso scomodo senza lenzuola. Nel dormitorio dello stesso reparto c'erano altri 30 pazienti. Quando è tornato a casa aveva un'infezione cutanea perché non aveva potuto lavarsi regolarmente e nel letto c'erano degli insetti.

Come valuterrebbe l'esperienza di Kamal per quanto riguarda la qualità generale dell'ambiente, ad esempio lo spazio, le sedie, l'aria fresca e la pulizia del centro sanitari?

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

75. [Alma] va all'ospedale per fare un test HIV. Anche se il campione può essere riconosciuto solo mediante un numero, uno dei tecnici del laboratorio riconosce Alma. Il risultato del test è positivo. Il tecnico del laboratorio comincia a raccontare nel villaggio che Alma è sieropositiva.

Come valuterrebbe l'esperienza di Alma per quanto riguarda il modo in cui i servizi sanitari hanno mantenuto la segretezza delle sue informazioni?

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

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

***Osservazioni:***

---

---

---

---

---

---

---

---