



CUESTIONARIO *EMCA* CALIDAD PERCIBIDA

ATENCIÓN PRIMARIA

ENFERMERÍA 2025

**Subdirección General de Calidad Asistencial,
Seguridad y Evaluación**



©Programa EMCA

Se puede reproducir total o parcialmente por cualquier medio electrónico o mecánico, por fotocopia, grabación u otro sistema de reproducción de la información, con el permiso por escrito de los titulares del Copyright.

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es XXXXXX y llamo de parte de la Subdirección de Calidad del Servicio Murciano de Salud.

Quisiéramos hablar con D/Dña?

a) No se puede poner o no nos puede atender en ese momento

¿Le puedo llamar más tarde?

No, por:

- Fallecimiento / muy enfermo / ingresado. Fin del contacto → **Lo siento mucho, no le molesto más.**
- Otras causas: **menor de edad** 
- Cualquier otra causa leve o no nos puede atender en ese momento.

¿Le puedo llamar más tarde? No → **Disculpe las molestias. Gracias por su atención.**

¿Le puedo llamar más tarde? Si → **Concertar nueva hora de la llamada.**

b) Está al teléfono o van a buscarlo/a y se pone al teléfono.

Encantado/a de saludarle. **El Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de los pacientes que han sido atendidos por el personal de los Centros de Salud para mejorar la atención prestada.**

¿Nos puede confirmar que usted realizó una consulta en C. de Salud el día.....?

- Sí 

- No. Fin del contacto → **Discúlpenos, nuestra información no era correcta. Gracias por su atención.**

 Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre la **atención recibida**. Solo le llevará unos minutos.

- Sí 

- No. Fin del contacto → **Disculpe las molestias. Gracias por su atención.**

 **Gracias por atenderme.**

Su identidad y sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial y exclusivamente para la mejora de la atención a los pacientes que acuden al Servicio Murciano de Salud. Por motivos de calidad su llamada va a ser grabada. Toda la información será tratada en base a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Para cada pregunta le leeré varias opciones para que usted seleccione la que mejor se ajuste a lo ocurrido.

¿Le parece bien que comencemos?

 En este caso ¿podríamos hablar con la persona que le acompañó en todo momento mientras estuvo en el Centro de Salud o consultó por él/ella telefónicamente? ¿Es usted?

- Sí 
- No

a) ¿Me puede pasar con esa persona? (o si no está en esa casa pedimos su nombre y número de teléfono para llamarle después)

- Sí 

- No. Fin del contacto → **Disculpe las molestias, gracias por su atención.**

 Sabemos que usted ha estado acompañando en el Centro de Salud o fue quien consultó telefónicamente por (nombre del paciente) continuar con los párrafos siguientes...

Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre la **atención que recibió** esta persona (indagar si se trata de ¿su madre/padre, su mujer, su hijo/a?, su amiga/o, su familiar? Para utilizarlo posteriormente al realizar el cuestionario).

 Encantado/a de saludarle. **El Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de los pacientes que han sido atendidos por el personal de los Centros de Salud.**

¿Podría contestarnos usted en su lugar?

- No. Fin del contacto → **Disculpe las molestias, gracias por su atención.**
- Sí.

Gracias por atenderme ¿Me dice por favor su nombre para poder dirigirme a usted?

Su identidad y sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial y exclusivamente para la mejora de la atención a los pacientes que acuden al Servicio Murciano de Salud. Por motivos de calidad su llamada va a ser grabada. Toda la información será tratada en base a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Para cada pregunta le leeré varias opciones para que usted seleccione la que mejor se ajuste a lo ocurrido.

¿Le parece bien que comencemos?

Si la persona entrevistada manifiesta dudas sobre motivo/finalidad/responsable de la encuesta u otra cuestión se le facilitarán los números de teléfono de la Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación del SMS con los que puede contactar en horario de 9 a 14 horas: 968226500 / 968226501.

En primer lugar nos gustaría conocer algunas cosas con respecto a la cita que le dieron para tener esta última consulta en su centro de salud.

1. ¿Cómo se produjo el **contacto con su centro de salud** para tener esa consulta?

- 1 Por teléfono, llamando al centro
- 2 Por teléfono, le llamaron desde el centro → Pasar a pregunta 3 (no leer)
- 3 Acudiendo al centro personalmente
- 4 A través de Internet
- 5 En una consulta anterior → Pasar a pregunta 3 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)

2. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a, ¿cuál es su grado de **satisfacción con la facilidad para obtener la cita** para esa última consulta con su centro de salud?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho/a Muy satisfecho/a

3. Cuando solicitó la consulta, ¿qué **tipo de atención** quería recibir?

- 1 Telefónica
- 2 Presencial en el centro de salud
- 3 No tenía preferencia → Pasar a pregunta 5 (no leer)
- 99 NS/NC → Pasar a pregunta 5 (no leer)

4. ¿Recibió el tipo de atención que quería?

- 1 Sí
- 2 No

5. ¿Cuántos **días** tuvo que esperar desde que solicitó la cita **hasta el día de la consulta**? Abierta

6. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a, ¿cómo califica su grado de **satisfacción con el tiempo** que tuvo que esperar desde que solicitó la cita **hasta el día de la consulta**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho/a Muy satisfecho/a

* SOLO PARA CONSULTA PRESENCIAL *

Ahora nos gustaría conocer sus impresiones sobre algunos aspectos físicos del centro de salud.

7. ¿Cómo valora la **limpieza** del centro de salud?

- 5 Muy bien → Pasar a la pregunta 9 (no leer)
- 4 Bien → Pasar a la pregunta 9 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 9 (no leer)

8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el centro de salud? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer).

9. ¿Cómo valora la **comodidad** de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc.?

5 Muy bien → Pasar a la pregunta 11 (no leer)
 4 Bien → Pasar a la pregunta 11 (no leer)
 3 Regular
 2 Mal
 1 Muy mal
 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 11 (no leer)

10. ¿Por qué piensa que era incómoda la sala de espera? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer).

* CONSULTA TELEFÓNICA Y CONSULTA PRESENCIAL *

Hablaremos a continuación de distintos aspectos de la última consulta con su enfermero/a

11. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica su grado de **satisfacción con el tiempo** que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado hasta que entró en la consulta de su enfermero/a o hasta que le llamó por teléfono?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho/a Muy satisfecho/a

12. ¿Y cómo califica el **grado de satisfacción con el tiempo que le dedicó** en la consulta su enfermero/a?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho/a Muy satisfecho/a

13. ¿Y cómo califica globalmente su **satisfacción con la información** que le dieron sobre su problema de salud y el tratamiento o cuidados que debía seguir?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho/a Muy satisfecho/a

14. En la última consulta, ¿sintió que su **opinión** fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su problema de salud?

1 Sí
 2 No
 98 No fue necesario
 99 NS/NC (no leer)

15. (SOLO CONSULTA PRESENCIAL) Si entendemos como intimidad la privacidad de la que disfruta mientras se encuentra en la consulta (que pongan un biombo, que esperen a que esté vestido/a para abrir la puerta, que hablen con usted o su familia sin que haya otras personas delante, etc.), **¿cómo valora el respeto que tuvo de su intimidad?**

5 Muy bien
4 Bien
3 Regular
2 Mal
1 Muy mal
99 NS/NC (no leer)

Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la **profesionalidad** del siguiente personal?

	Muy buena 5	Buena 4	Regular 3	Mala 2	Muy mala 1	No me atendió 98	NS/NC 99
(SOLO PRESENCIAL)							
16. Personal de administración							
17. Enfermero/a							

Si entendemos como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo califica **el trato** que recibió del siguiente personal?

	Muy bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy malo 1	No me atendió 98	NS/NC 99
(SOLO PRESENCIAL)							
18. Personal de administración							
19. Enfermero/a							

20. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, **¿cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho/a

Muy satisfecho/a

21. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir **una sola cosa** que se podría **mejorar** de esa consulta, ¿qué elegiría? Abierta y 99 NS/NC. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado (no leer)

22. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le **recomendaría** esta consulta a sus amigos y familiares?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Nada probable

Muy probable

* SI ESTA ENCUESTA NO ESTÁ SIENDO CONTESTADA POR EL PACIENTE PASAR A LA PREGUNTA 29 *

Y como es su salud en el día de hoy

A continuación trataremos de determinar cuál es su opinión sobre su estado de salud EN EL DÍA DE HOY. Cada pregunta ofrece cinco respuestas. Por favor dígame qué respuesta describe mejor su salud EN EL DÍA DE HOY.

23. En primer lugar, quisiera preguntarle sobre la movilidad ¿Diría usted que...

- 1 No tiene problemas para caminar?
- 2 Tiene problemas leves para caminar?
- 3 Tiene problemas moderados para caminar?
- 4 Tiene problemas graves para caminar?
- 5 No puede caminar?

24. Ahora quisiera preguntarle sobre el cuidado personal ¿Diría usted que...

- 1 No tiene problemas para lavarse y vestirse solo/a?
- 2 Tiene problemas leves para lavarse o vestirse solo/a?
- 3 Tiene problemas moderados para lavarse o vestirse solo/a?
- 4 Tiene problemas graves para lavarse o vestirse solo/a?
- 5 No puede lavarse o vestirse solo/a?

25. Y sobre las actividades que realiza todos los días, por ejemplo trabajar, estudiar, hacer las tareas domésticas, actividades familiares o actividades de ocio ¿Diría usted que...

- 1 No tiene problemas para realizar sus actividades cotidianas?
- 2 Tiene problemas leves para realizar sus actividades cotidianas?
- 3 Tiene problemas moderados para realizar sus actividades cotidianas?
- 4 Tiene problemas graves para realizar sus actividades cotidianas?
- 5 No puede realizar sus actividades cotidianas?

26. Ahora quisiera preguntarle sobre el dolor o malestar ¿Diría usted que...

- 1 No tiene dolor ni malestar?
- 2 Tiene dolor o malestar leve?
- 3 Tiene dolor o malestar moderado?
- 4 Tiene dolor o malestar fuerte?
- 5 Tiene dolor o malestar extremo?

27. Por último, quisiera preguntarle sobre la ansiedad o depresión ¿Diría usted que...

- 1 No está ansioso/a o deprimido/a?
- 2 Está levemente ansioso/a o deprimido/a?
- 3 Está moderadamente ansioso/a o deprimido/a?
- 4 Está muy ansioso/a o deprimido/a?
- 5 Está extremadamente ansioso/a o deprimido/a?

28. Ahora, me gustaría pedirle que diga lo buena o mala que es su salud EN EL DÍA DE HOY.

Me gustaría que se imaginara una escala parecida a la de un termómetro. ¿Puede hacerlo? La mejor salud que pueda imaginarse **es la marca 100 (cien) en el punto superior de la escala** y la peor salud que pueda imaginarse **es la marca 0 (cero) en el punto inferior**.

Quisiera ahora que me dijera en qué punto de esta escala considera que está su salud en el día de hoy.

Salud en el día de hoy del entrevistado/a

29. Y en los últimos 12 meses, usted diría que su salud ha sido

- 5 Muy buena
- 4 Buena
- 3 Regular
- 2 Mala
- 1 Muy mala
- 99 NS/NC

Y ahora, y solo con el fin de clasificar la encuesta,

Fecha de nacimiento del paciente (no preguntar, confirmar edad)

Sexo del paciente (no preguntar)

- 1 Hombre
- 2 Mujer

30. ¿Qué estudios ha realizado o completado el paciente? Abierta (no leer opciones)

- 1 Sin estudios o estudios primarios incompletos
- 2 Estudios primarios completos
- 3 Estudios secundarios (ESO, Bachillerato)
- 4 Estudios técnicos profesionales (FP, Ciclos formativos)
- 5 Estudios universitarios superiores
- 99 NS/NC

31. Nacionalidad del paciente

- 1 Española
- 2 Otra (especificar): _____

Si esta encuesta no ha sido contestada por el paciente, el entrevistador debe recoger, además, la siguiente información de la persona que contesta:

Edad

Sexo (no preguntar)

- 1 Hombre
- 2 Mujer

Estudios Abierta (no leer opciones)

- 1 Sin estudios o estudios primarios incompletos
- 2 Estudios primarios completos
- 3 Estudios secundarios (ESO, Bachillerato)
- 4 Estudios técnicos profesionales (FP, Ciclos formativos)
- 5 Estudios universitarios superiores
- 99 NS/NC

Muchas gracias por su tiempo y amabilidad al responder nuestras preguntas. Con sus aportaciones nos está ayudando a mejorar.