



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

CONSULTAS EXTERNAS

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 en las **consultas externas del hospital** y así poder mejorar la atención prestada.

¿Nos puede confirmar que usted realizó una consulta en Las consultas externas del Hospital..... 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.

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 puede 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.

Gracias por atenderme.

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 estuve en las consultas externas del hospital, 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 todo momento mientras fue atendido por el personal de las consultas externas del hospital o consultó telefónicamente por
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)



El Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de los pacientes que han sido atendidos en las **consultas externas del hospital para mejorar la atención prestada**. ¿Podría contestarnos usted en su lugar?

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

¿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 puede 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.

Primero nos gustaría conocer, algunos detalles sobre la obtención de la cita.

¿Qué tipo de consulta tuvo la última vez que acudió a consultas externas de su hospital?

- 1 Primera consulta → Pasar a la pregunta 1 (no leer)
- 2 Consulta sucesiva → Pasar a la pregunta 2.2. (no leer)

1. **(SOLO PRIMERA CONSULTA)** ¿Cuánto **tiempo** tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?

- 1 Menos de 1 mes
- 2 Entre 1 y 3 meses
- 3 Entre 4 y 6 meses
- 4 Entre 7 meses y 1 año
- 5 Más de 1 año
- 99 NS/NC (no leer)

2. **(SOLO PRIMERA CONSULTA)** 2.1. 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 que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

(SOLO CONSULTA SUCESIVA) 2.2. 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 ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

3. La atención que recibió fue:

- 1 Telefónica → Pasar a la pregunta 9 (no leer)
- 2 Presencial en el hospital

* SOLO PARA CONSULTA PRESENCIAL *

Ahora le vamos a preguntar su opinión sobre una serie de aspectos de las instalaciones.

4. ¿Cómo valora la **limpieza** de la zona de la consulta a la que acudió?

- 5 Muy bien → Pasar a la pregunta 6 (no leer)
- 4 Bien → Pasar a la pregunta 6 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 6 (no leer)

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

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

- 5 Muy bien → Pasar a la pregunta 8 (no leer)
- 4 Bien → Pasar a la pregunta 8 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 8 (no leer)

7. ¿Por qué opina así? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

Le vamos a preguntar ahora sobre varios aspectos de la atención recibida.

8. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en la que tenía la cita hasta que pasó a la consulta? Insistir en que es desde la hora de la cita y no desde la hora a la que llegó

- 1 Menos de 30 minutos
- 2 Entre 30 minutos y 1 hora
- 3 Entre 1 y 2 horas
- 4 Más de 2 horas
- 99 NS/NC (no leer)

9. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿cómo de **satisfecho está con el tiempo** que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado/a hasta que entró en la consulta de su médico 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

10. ¿Y cómo califica el **grado de satisfacción** con el **tiempo que le dedicó** en la consulta el profesional que le atendió?

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

Muy insatisfecho/a

Muy satisfecho/a

11. ¿Y cómo califica globalmente **su satisfacción con la información** que le dieron en su última consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento o los cuidados que debe seguir?

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

Muy insatisfecho/a

Muy satisfecho/a

12. 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)

13. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

- 1 Sí
 2 No → Pasar a la pregunta 15 (no leer)
 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 15 (no leer)

14. (SOLO PRESENCIAL) 14.1. ¿Le dieron las recetas de esos medicamentos?

- 1 Sí
 2 No
 99 NS/NC (no leer)

(SOLO TELEFÓNICA) 14.2. ¿Le dijeron como obtener las recetas de esos medicamentos?

- 1 Sí
 2 No
 99 NS/NC (no leer)

15. (SOLO 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 para abrir la puerta, que hablen con usted o su familia sin que haya otras personas delante, etc.), ¿cómo valora el **respeto que tuvieron de su intimidad**?

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

Ahora teniendo en cuenta todo lo que hemos hablado hasta ahora, ¿podría decirnos?

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 administrativo							
17. Médico/a							
18. Enfermero/a							

Si entendemos como trato el respeto con el que se dirigían a usted, la amabilidad y el interés que pusieron 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) 19. Personal administrativo							
20. Médico/a							
21. Enfermero/a							

22. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica **globalmente su satisfacción con la consulta?**

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

- Muy insatisfecho Muy satisfecho
23. Según su experiencia, si tuviera que elegir **una sola cosa** que el hospital debería **mejorar** en las Consultas Externas, ¿qué elegiría? Abierta y 99 NS/NC. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado (no leer).
24. 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

Finalmente, y solo con el fin de clasificar su encuesta, díganos por favor

25. 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 (no leer)

Fecha de nacimiento (no preguntar, confirmar edad)

Sexo (no preguntar)

- 1 Hombre
- 2 Mujer

26. Qué estudios ha realizado o completado? 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

27. Nacionalidad

- 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.