

CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA

2025

(Cuestionario para los padres, o la persona que más tiempo estuvo con el niño durante su ingreso)

**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 el padre, la madre o la persona que estuvo acompañando durante más tiempo a.....durante su ingreso en el hospital.....?

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

¿Le puedo llamar más tarde?

- No, por:
 - Fallecimiento o ingreso del niño. Fin del contacto. Lo siento mucho, no le molesto más.
 - Cualquier otra causa. Fin del contacto. Disculpe las molestias. Gracias por su atención.
- Sí → Concertar 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 padres de los niños que han sido dados de alta en los hospitales de forma reciente ¿Nos puede confirmar que el niño/a fue dado de alta en el hospital..... el?

- Sí 

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



¿Es usted la persona que más tiempo pasó con el niño en el hospital?

- Sí. 

- No. ¿Podríamos hablar con la persona que le acompañó durante más tiempo?

- Sí. 

- No se puede poner o no nos puede atender en ese momento

¿Le puedo llamar más tarde? Sí → Concertar hora de la llamada.

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



Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre la **atención recibida por el/la niño/niña durante su ingreso**. Solo le llevará unos minutos. Gracias por atendernos.

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?; ¿Me dice por favor su nombre para poder dirigirme a usted? En las preguntas del cuestionario usar "su hijo/a", "su nieto/a", "su sobrino/a" para dirigirse al paciente según parentesco.

Si el entrevistado 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.

Para empezar nos gustaría conocer su opinión sobre el tiempo de espera para ingresar

1. ¿Ingresó su hijo/a en el hospital de forma programada o urgente?

- 1 Ingreso urgente → Pasar a la pregunta 2.1. (no leer)
- 2 Ingreso programado → Pasar a la pregunta 2.2 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 3 (no leer)

2. **(INGRESO URGENTE)** 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 pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?

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

Muy insatisfecho/a

Muy satisfecho/a

(INGRESO PROGRAMADO) 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 estuvo su hijo/a en lista de espera hasta su ingreso?

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

Muy insatisfecho/a

Muy satisfecho/a

DURANTE EL INGRESO

Ahora nos gustaría conocer algunas cosas con respecto al funcionamiento del hospital

3. ¿Le informaron de las **normas de funcionamiento de la unidad** donde estuvo ingresado su hijo/a, es decir horarios de comidas, de visitas, información médica, etc.?

- 1 Sí
- 2 No → Pasar a la pregunta 5 (no leer)
- 99 NS/NC → Pasar a la pregunta 5 (no leer)

4. ¿Cómo valora la **información** que le dieron?

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

5. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, **se presentó**?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

6. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a le preguntó a usted o a sus familiares el nombre del niño/a para **confirmar su identidad**?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

7. Considerando la atención que recibió al llegar a la habitación, en una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica globalmente **su satisfacción con la acogida** que le hicieron a su hijo/a?

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

Muy insatisfecho/a

Muy satisfecho/a

8. Durante la estancia en el hospital del niño/a, ¿pudo saber con facilidad (por el uniforme, tarjetas de identificación, etc.), si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca
- 99 NS/NC (no leer)

Queremos saber también cómo fue de comfortable la estancia de su hijo/a en el hospital.

9. ¿Cómo valora la **limpieza** de la planta de hospitalización?

- 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. 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)

11. ¿Cómo valora la **comodidad** de la habitación del hospital?

- 5 Muy bien → Pasar a la pregunta 13 (no leer)
- 4 Bien → Pasar a la pregunta 13 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 13 (no leer)

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

13. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la **comida** del hospital?
- 5 Muy bien → Pasar a la pregunta 15 (no leer)
 - 4 Bien → Pasar a la pregunta 15 (no leer)
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 98 No procede (no leer) → Pasar a la pregunta 15 (no leer)
 - 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 15 (no leer)
14. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer).
15. ¿Qué le pareció la **tranquilidad** que había para descansar por las noches?
- 5 Muy bien → Pasar a pregunta 17 (no leer)
 - 4 Bien → Pasar a pregunta 17 (no leer)
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 17 (no leer)
16. ¿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)

En cuanto a otros aspectos relacionados con el ingreso

En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo calificaría globalmente su **satisfacción con la información** que le dieron durante su estancia en el hospital?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
17. Médico/a												
18. Enfermero/a												

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

19. En el último ingreso, ¿sintió que su **opinión** fue tomada en cuenta en las decisiones sobre el problema de salud de su hijo/a?
- 1 Sí
 - 2 No
 - 98 No fue necesario
 - 99 NS/NC (no leer)
20. Si entendemos como intimidad la privacidad que tuvo mientras se encontraba en el hospital, (que corrieran la cortina, que esperaran a que estuviera vestido/a o tapado/a para abrir la puerta, que hablaran con usted o su familia sin que hubiera otras personas delante, etc.), ¿cómo valora el respeto que tuvieron de la **intimidad** de su hijo/a?
- 5 Muy bien
 - 4 Bien
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 99 NS/NC (no leer)

21. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?
- 1 Sí
2 No
99 NS/NC (no leer)
22. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el **dolor**?
- 5 Siempre
4 Casi siempre
3 A veces
2 Casi nunca
1 Nunca
98 No tuve dolor
99 NS/NC (no leer)
23. Durante la estancia de su hijo/a en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de **fallo o incidente** en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?
- 1 Sí
2 No → Pasar a la pregunta 26 (no leer)
99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 26 (no leer)
24. Díganos, por favor, qué pasó. Abierta. Respuesta múltiple. No leer opciones
25. **(SOLO SI INCIDENTE GRAVE)** De conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, ¿autoriza usted, de manera libre y voluntaria, a que la información proporcionada sobre el incidente comunicado sea trasladada a la Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación, con el único fin de analizar la situación y contribuir a la mejora de la seguridad y calidad de la atención sanitaria?
- 1 Sí, autorizo
2 No autorizo
26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado en el hospital, ¿le permitieron poder **acompañarle** cuando le tenían que hacer una prueba?
- 1 Nunca
2 Casi nunca
3 A veces
4 Casi siempre
5 Siempre
99 NS/NC (no leer)
27. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo calificaría globalmente su **satisfacción con la información** que le dieron al alta de su hijo/a sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa?

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

Muy insatisfecho/a

Muy satisfecho/a

Para terminar

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

- 28. Médico/a
- 29. Enfermero/a
- 30. Auxiliares de enfermería
- 31. Celadores/as

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

Si entendemos como trato el respeto con el que se dirigen a las personas, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo valora el **trato** que recibió su hijo/a del siguiente personal?

- 32. Médico/a
- 33. Enfermero/a
- 34. Auxiliares de enfermería
- 35. Celadores/as

Muy bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy malo 1	NS/NC 99

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

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

Muy insatisfecho/a

Muy satisfecho/a

- 37. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que el hospital debería **mejorar** ¿qué elegiría? Abierta y 99 NS/NC. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado (no leer)

- 38. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿**recomendaría** este hospital a sus amigos y familiares para sus hijos/as?

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

Nada probable

Muy probable

Y ahora, y sólo con el fin de clasificar la encuesta, díganos por favor...

39. En los últimos 12 meses, usted diría que la salud del niño/a 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 si se conoce)

- 1 Hombre
- 2 Mujer

40. Nacionalidad no preguntar si se conoce

- 1 Española
- 2 Otra (especificar): _____

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

La relación con el niño (padre, madre, abuela.....) No se pregunta ahora (se preguntará al principio, pero se recogerá en la base de datos, SERÁ LA PERSONA QUE MÁS TIEMPO HA ESTADO CON EL NIÑO EN EL HOSPITAL)

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.