



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

SERVICIOS OBSTÉTRICOS

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 Dña.....?

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

¿Le puedo llamar más tarde?

No, por:

- Fallecimiento / muy enferma / ingresada de nuevo. Fin del contacto → **Lo siento mucho, no le molesto más.**
- Cualquier otra causa grave. Fin del contacto → **Disculpe las molestias, gracias por su atención.**
- Otras causas: **sordera, idiomática...** 
- 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 buscarla y se pone al teléfono.

Encantado/a de saludarle, el Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de las mujeres que han dado a luz recientemente, para mejorar la calidad de la atención prestada. ¿Nos puede confirmar que usted dio a luz en el hospital..... y fue dada de alta el.....

- Sí 

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



Ante todo, ¿fue niño o niña?, ¿cómo está?

- Mal / está ingresado / ha fallecido. Fin del contacto → **Lo siento mucho, no la molesto más.**
- Muy bien, fue niño/niña. Hablar a partir de ahora como niño/a, hijo/a según haya contestado. **Pues si le parece empezamos la encuesta**

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.



¿Podríamos hablar con la persona que le acompañó en todo momento o la mayor parte del tiempo mientras estuvo ingresada en el hospital? ¿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 recientemente acompañando durante su parto a.....en el Hospital

¿Qué tal se encuentra ella?, ¿y su niño/a, está con ella?

- No, (está ingresado, ha fallecido). Fin del contacto → **Lo siento mucho, no le molesto más. Gracias por su atención.**
- Sí, están bien:



Encantado/a de saludarle, el Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de las usuarias que han dado a luz recientemente, para mejorar la calidad de la atención prestada. Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre la estancia en el hospital de (indagar si se trata de ¿su mujer, su hija?, su amiga, su familiar?) **Son tan sólo unos minutos. ¿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.

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.

DILATACIÓN / PARTO

0. Díganos, por favor, si su parto fue con cesárea

- 1 Sí
- 2 No

1. ¿Estuvo usted en la zona de dilatación y/o paritorio del hospital?

- 1 Sí
- 2 No → Pasa a pregunta 8

Las preguntas que le vamos a realizar ahora son referidas a aspectos de la atención que usted recibió por el personal del hospital en esa zona, antes de subir a planta con su hijo/a.

2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un **acompañante**?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la **epidural**?

- 1 Sí, y no la acepté
- 2 Sí, y me la pusieron
- 3 Sí, pero no dio tiempo a ponérmela
- 4 No y no me importó
- 5 No y me hubiera gustado que me la pusieran
- 99 NS/NC (no leer)

4. ¿Le preguntaron si tenía **dolor**?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle a usted el **dolor**?

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

6. Si entendemos como intimidad la privacidad que tuvo mientras se encontraba en la sala de dilatación y/o paritorio (que pusieran un biombo o corrieran la cortina, la cubrieran con una sábana, que hablaran con usted o su familia sin que hubiera 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)

7. En cuanto a sus acompañantes, ¿cómo valora la **información** que recibieron sobre cómo se encontraba mientras estaba en la sala de dilatación o en paritorio?

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

CUANDO NACIÓ EL NIÑO/A

8. ¿En los primeros minutos tras el nacimiento y durante al menos 1 hora le colocaron a su hijo/a sobre su pecho y su abdomen, o el de su acompañante, para favorecer el **contacto piel con piel**?

- 1 Sí, sobre mí
2 Sí, sobre mí, pero no en los primeros minutos, tardaron más
3 Sí, sobre el de mi acompañante porque yo no me encontraba bien, el pediatra tenía que revisar al bebé o yo lo prefería así
4 Sí, sobre el de mi acompañante porque a mí no me lo permitieron
5 No
99 NS/NC (no leer)

9. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica globalmente su **satisfacción con la información** que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?

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

Muy insatisfecha

Muy satisfecha

PLANTA

Ahora queremos saber algunas cosas sobre la atención que recibió en la planta del hospital.

10. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las **normas de funcionamiento** de la unidad donde estuvo ingresada, es decir, horarios de comidas, de visitas, información médica, etc.?

- 1 Sí
- 2 No → Pasar a la pregunta 12 (no leer)
- 99 NS/NC → Pasar a la pregunta 12 (no leer)

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

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

12. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso le preguntó su nombre y sus apellidos para confirmar su **identidad**?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

13. Durante su estancia en el hospital, ¿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 confortable su estancia en el hospital. Díganos...

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

- 5 Muy bien → Pasar a la pregunta 16 (no leer)
- 4 Bien → Pasar a la pregunta 16 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 16 (no leer)

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

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

- 5 Muy bien → Pasar a la pregunta 18 (no leer)
 4 Bien → Pasar a la pregunta 18 (no leer)
 3 Regular
 2 Mal
 1 Muy mal
 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 18 (no leer)

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

18. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la **comida** del hospital?

- 5 Muy bien → Pasar a la pregunta 20 (no leer)
 4 Bien → Pasar a la pregunta 20 (no leer)
 3 Regular
 2 Mal
 1 Muy mal
 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 20 (no leer)

19. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para la encuestada, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

20. ¿Qué le pareció la **tranquilidad** que había para descansar por las noches?

- 5 Muy bien → Pasar a pregunta 22 (no leer)
 4 Bien → Pasar a pregunta 22 (no leer)
 3 Regular
 2 Mal
 1 Muy mal
 99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 22 (no leer)

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

En cuanto a otros aspectos relacionados con el ingreso, díganos, por favor

22. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecha y 10 muy satisfecha, ¿cómo califica globalmente su **satisfacción con la información** que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?

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

Muy insatisfecha

Muy satisfecha

23. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su **intimidad** en la planta de hospitalización?

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

24. ¿Mientras estuvo ingresada en planta le preguntaron si tenía **dolor**?

- 1 Sí
2 No
99 NS/NC (no leer)

25. ¿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)

26. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de **fallo o incidente** en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?

- 1 Sí
2 No → Pasar a la pregunta 29 (no leer)
99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 29 (no leer)

27. Díganos, por favor, qué pasó. Abierta. Respuesta múltiple. No leer opciones.

28. **(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

En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a, ¿cómo califica globalmente su **satisfacción con la información** que le dieron al alta sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa?

29 Listed

30. Su hijo/a

Muy insatisfecha

Muy satisfecha

31. En el último ingreso, ¿sintió que su **opinión** fue tenida en cuenta en las decisiones sobre su parto (o cesárea) y durante el ingreso?

- 1 Sí
2 No
98 No fue necesario
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 tanto en la sala de dilatación/paritorio como en planta?

- 32. Matronas
- 33. Anestesista
- 34. Ginecólogos/as
- 35. Pediatras
- 36. Enfermeros/as
- 37. Auxiliares de enfermería

	Muy buena 5	Buena 4	Regular 3	Mala 2	Muy Mala 1	No me atendió 98	NS/NC 99
32. Matronas							
33. Anestesista							
34. Ginecólogos/as							
35. Pediatras							
36. Enfermeros/as							
37. Auxiliares de enfermería							

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

- 38. Matronas
- 39. Anestesista
- 40. Ginecólogos/as
- 41. Pediatras
- 42. Personal de enfermería
- 43. Auxiliares de enfermería

	Muy bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	No me atendió 98	NS/NC 99
38. Matronas							
39. Anestesista							
40. Ginecólogos/as							
41. Pediatras							
42. Personal de enfermería							
43. Auxiliares de enfermería							

44. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecha y 10 muy satisfecha, ¿cómo califica **globalmente su satisfacción** con el hospital donde ingresó para dar a luz?

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

Muy insatisfecha Muy satisfecha

45. 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 la encuestada (no leer)

46. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le **recomendaría** este hospital a sus amigas y familiares?

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 su encuesta, díganos por favor

47. 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)

48. ¿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

49. Nacionalidad no preguntar si se conoce

- 1 Española
- 2 Otra (especificar): _____

Si esta encuesta no ha sido contestada por la parturienta, 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.