



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

CUESTIONARIO EMCA

CONSULTAS EXTERNAS

SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Subdirección General de Calidad Asistencial

2013

1. Para acudir a esta consulta, ¿dónde le dieron la cita?

- 1 - En el centro de salud
- 2 - En el hospital
- 3 - Por teléfono
- 99 - NS/NC

2. Indíquenos, por favor, su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que fue al especialista.

- 1- Muy satisfecho
- 2- Satisfecho
- 3 - Poco satisfecho
- 4 - Insatisfecho
- 99- NS/NC

ADECUACIÓN DE CITA

3. ¿Pudo elegir Vd. la fecha de la consulta?

- 1- Sí *(ir a P5)*
- 2- No
- 99- NS/NC *(ir a P5)*

4. ¿Le venía bien la fecha de consulta que le dieron?

- 1- Sí
- 2- No
- 99- NS/NC

5. ¿Pudo elegir Vd. la hora de la consulta?

- 1- Sí *(ir a P7)*
- 2- No *(continuar en P6)*
- 99- NS/NC *(ir a P7)*

6. ¿Le venía bien el horario de la consulta que le dieron?

- 1- Sí
- 2- No
- 99- NS/NC

TIEMPO DE ESPERA

7. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta?

- 1 - Menos de 15 min.
- 2 - De 16 a 30 min
- 3 - De 31 a 45 min.
- 4 - Más de 45 min
- 99- NS/NC

8. Teniendo en cuenta la hora de la cita que le dieron, díganos, por favor, en una puntuación de 1 a 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta con su médico?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muy insatisfecho Muy satisfecho

EN EL INTERIOR DE LA CONSULTA

9. ¿Conoce el nombre del médico que le atendió?

- 1- Sí
- 2- No
- 99- NS/NC

10. ¿En la consulta anterior le habían pedido algún análisis o algún tipo de prueba para ver el resultado en esta consulta?

- 1- Sí
- 2- No *(ir a P12)*
- 99- NS/NC *(ir a P12)*

11. Y ¿el médico tuvo esos resultados durante la consulta?

- 1- Sí
- 2- No
- 3- Los llevaba yo
- 99- NS/NC

12. ¿Le preguntó usted a su médico alguna duda sobre su enfermedad?

- 1 -Sí
- 2 - No *(ir a P14)*
- 99 -NS/NC *(ir a P14)*

13. Y ¿cree usted que su médico le aclaró esas dudas sobre su enfermedad?

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99- NS/NC

14. Le pusieron un tratamiento con medicamentos?

- 1 - Sí
- 2- No *(ir a P16)*
- 99- NS/NC *(ir a P16)*

15. Y si le pusieron un tratamiento con medicamentos ¿le dieron las recetas de los mismos?

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC

16. ¿Con qué grado de intimidad cree usted que se ha desarrollado la consulta

- 1 - Muy poca
- 2 - Poca
- 3 - Regular
- 4 - Mucha
- 5 - Muchísima
- 99 - NS/NC

17. ¿Cree que el médico le ha dedicado el tiempo que usted necesitaba?

- 1 - Si
- 2 - No
- 99 - NS/NC

ASPECTOS DEL LOCAL

También nos interesa su opinión sobre una serie de aspectos del área de consultas externas del hospital.

	Sí	No	NS/NC
	1	2	99
18. ¿Estaban limpias las consultas?			
19. ¿Estaban limpios los aseos?			
20. ¿La temperatura era buena?			
21. ¿Le ayudaron las señales o carteles que hay en el hospital a llegar a la consulta?			

VALORACIÓN GLOBAL

Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NC
	1	2	3	4	5	99
22. Médicos						
23. Personal Enfermería						
24. Personal Administrativo						

Y si entendemos como trato el respeto con el que se dirigían a usted, la amabilidad y la cortesía el interés que pusieron ante sus palabras... dígame ¿cómo calificaría el trato que recibió por parte decada uno de los siguientes estamentos?

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NC
	1	2	3	4	5	99
22. Médicos						
23. Personal Enfermería						
24. Personal Administrativo						

Y finalmente...

28. En una puntuación de 1 a 10, donde el 1 es muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, ¿cómo calificaría globalmente su satisfacción con la consulta?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muy insatisfecho Muy satisfecho

29.- En caso de poder elegir, ¿volvería Vd. a esta consulta?

1 – Sí

2 - No

99 - NS/NC

30. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las consultas ¿Qué elegiría?

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

31. ¿Qué estudios ha realizado o completado?

- 1- Sin estudios (no sabe leer o escribir, sin estudios, estudios primarios incompletos)
- 2- Estudios Primarios o cinco cursos aprobados de E.G.B. o equivalente
- 3- Bachiller elemental (General, Laboral o Técnico), Graduado Escolar, EGB completa o equivalente)
- 4- Formación Profesional de Primer Grado o de Segundo Grado
- 5- Bachiller Superior, BUP
- 6- Diplomado de Escuelas Universitarias, Arquitecto ó Ingeniero Técnico
- 7- Licenciado Universitario, Arquitecto o Ingeniero Superior o Titulaciones de Estudios Superiores no Universitarios
- 99- NS/NC

32. ¿Cómo describiría usted su estado de salud en general?

1- Muy bueno

2- Bueno

3- Regular

4- Malo

5- Muy malo

99 - NS/NC

