



EMCA
Gestión de la Calidad Asistencial



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

CUESTIONARIO EMCA

URGENCIAS HOSPITALARIAS

SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Subdirección General de Calidad Asistencial

2013

1. ¿Fue a Urgencias acompañado....

1 - Sí

2 - No ☞ (Pasa a 5)

2. ¿Tuvo la oportunidad de estar con usted dentro de Urgencias algún familiar o acompañante?

1 - Sí

2 - No

99 - NS/NC

3. Mientras usted permaneció en el área de Urgencias ¿fueron tratados con amabilidad sus acompañantes por el personal del hospital?

1 - Sí

2 - No

99 - NS/NC

4. Mientras permaneció en Urgencias ¿cree que sus acompañantes tuvieron información suficiente de cómo le iban a usted las cosas?

1 - Sí

2 - No

99 - NS/NC

5. ¿Por qué fue a Urgencias del Hospital?

1 - Porque un medico se lo mandó

2 - Porque usted, sus familiares u otras personas lo consideraron necesario

3 - Otras causas (especificar) _____

99 - NS/NC

6. Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era:

1 - Muy Grave

2 - Grave

3 - Poco grave

4 - Leve

99 - NS/NC

7. Aproximadamente ¿Cuánto tiempo paso desde que pidió asistencia hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería?, es decir, cuando un sanitario le preguntó por primera vez que le pasaba...

[_ _ _] minutos

99 - NS/NC

8. Teniendo en cuenta el motivo de su urgencia el tiempo que esperó para ese primer contacto con el personal sanitario le pareció...

- 1- Muy Poco
- 2 - Poco
- 3 - Regular
- 4 - Mucho
- 5 - Muchísimo
- 99. NS/NC

9. Y también teniendo en cuenta el motivo de su urgencia, díganos, por favor, en una puntuación de 1 a 10, dónde el 1 es muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho ¿cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para que lo vieron por primera vez?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Cree que se ha intentado, respetar su intimidad? (por ejemplo cerrando la cortina o la puerta, colocando un biombo, cubriéndole con una sábana, esperando a que estuviera completamente vestido para abrir la puerta, etc...)

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC

11. ¿Hizo el personal de Urgencias algún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando usted presente?

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC

¿Cómo calificaría el trato que recibió de parte del personal que le atendió?

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NC
	1	2	3	4	5	99
12. - Médicos						
13. - Personal Enfermería						
14. - Personal Administrativo						
15.- Celadores						

16. Durante su estancia en Urgencias pudo saber claramente si quienes le atendían eran médicos, enfermeros, celadores, etc...

- 1- Sí
- 2- No
- 99 - NS/NC

17. ¿Le explicaron en Urgencias lo que le estaban haciendo?

- 1 - Siempre
- 2 - Casi Siempre
- 3 - A veces
- 4 - Casi Nunca
- 5 - Nunca
- 99 - NS/NC

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
18. - Médicos						
19. - Personal Enfermería						
20. - Personal Administrativo						
21.- Celador						

22. Durante su estancia en Urgencias ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo en su tratamiento, pruebas o cuidados?

- 1 - Sí
- 2 - No ↻ (Pasa a 24)

23. ¿Cuál?

- 24. ¿Estaban limpias las salas de espera?
- 25. ¿Estaban limpias las consultas?
- 26. ¿Estaban limpios los aseos?
- 27. ¿La temperatura era buena?
- 28. ¿Había mucho ruido?

Sí	No	NS/NC
1	2	99

29. ¿Le explicaron antes de irse a casa el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa? (cuando debía ir a su médico, que tratamiento seguir, etc...)

- 1 - Sí, con toda claridad
- 2 - No me explicaron nada
- 3 - Sí, pero no estuvo del todo claro
- 99 - NS/NC

30. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias díganos que cree usted que ocurrió

- 1 - Estuve el tiempo necesario ↻ (Pasa a 32)
- 2 - Me dieron el alta muy pronto
- 3 - Pienso que estuve en Urgencias más tiempo del necesario
- 99 - NS/NC ↻ (Pasa a 32)

31. ¿Por qué piensa que estuvo más/menos tiempo del necesario?

32. Tras haber pasado por Urgencias ¿considera que su problema sólo lo podían atender en las Urgencias del hospital?

- 1 - Sí, solo en Urgencias del Hospital
- 2 - También en Urgencias de A. Primaria
- 3 - También en el Centro de Salud
- 4 - Otros sitios _____
- 99 - NS/NC

33. En una puntuación de 1 a 10, dónde 1 es muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho ¿cómo calificaría globalmente su satisfacción con la atención recibida en Urgencias?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muy Insatisfactoria

Muy Satisfactoria

34. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en su Servicio de Urgencias ¿Qué elegiría? _____

35. En caso de poder elegir, ¿volvería Vd. a Urgencias de este hospital?

- 1- Sí
- 2- No
- 99 - NS/NC

36. ¿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 EGB. 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

37. ¿Como describiría usted su estado de salud en general?

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