



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

PEDIATRÍA ATENCIÓN PRIMARIA

2024

(Cuestionario para los padres, o la persona que acompañó al
niño durante la consulta)

**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 acompañó durante más tiempo a.....durante su última visita al Centro de Salud.....?

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 atendidos recientemente en el C de Salud ¿Nos puede confirmar que el niño/a fue atendido en el C de Salud..... el?

- Sí 

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



¿Es usted la persona que le acompañó mientras estuvo en el Centro de Salud o consultó por él/ella telefónicamente?

- Sí. 

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

- 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 la consulta**. 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 indagado.

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.

Ante todo nos gustaría conocer algunas cosas con respecto a la cita que le dieron para tener esta última consulta sobre la cual vamos a conversar.

1. ¿Cómo se produjo el contacto con su Centro de Salud para tener esa consulta?
 - 1 Por teléfono, llamando al centro
 - 2 Por teléfono, le llamaron desde el centro  Pasar a pregunta 3 (no leer)
 - 2 Acudiendo al centro personalmente
 - 3 A través de Internet
 - 99 NS/NC (no leer)

2. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cuál es su grado de **satisfacción a la hora de obtener la cita** para esa última consulta con su Centro de Salud?

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

Muy insatisfecho
Muy satisfecho

3. Cuando solicitó la consulta, ¿qué tipo de atención quería que recibiera el/la niño/a?
 - 1 Telefónica
 - 2 Presencial en el centro de salud
 - 3 No tenía preferencia
 - 99 NS/NC

4. Y la atención que recibió, ¿de qué tipo fue?
 - 1 Telefónica  (pasar a pregunta 12)
 - 2 Presencial en el centro de salud

Solo para consulta presencial

Y ahora hablemos de la atención que recibe del personal que está detrás del mostrador, dándole la cita, a veces las recetas, informándole sobre dónde están las consultas que busca, sobre la tarjeta sanitaria, papeleo, etc.

5. Si generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo, ¿cómo valora usted **la profesionalidad del personal de administración** que le atendió?
 - 5 Muy buena
 - 4 Buena
 - 3 Regular
 - 2 Mala
 - 1 Muy mala
 - 99 NS/NC (no leer)

6. 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 califica el **trato** que recibió del personal de administración?
 - 5 Muy bueno
 - 4 Bueno
 - 3 Regular
 - 2 Malo
 - 1 Muy malo
 - 99 NS/NC (no leer)

Ahora nos gustaría conocer sus impresiones sobre algunos aspectos físicos del Centro de Salud.

7. ¿Cómo valora la limpieza del Centro de Salud?

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 9 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 9 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 9 (no leer)

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

 9. ¿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 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. ¿Por qué piensa que la sala de espera 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).

Hablaremos a continuación de distintos aspectos de esta consulta

 11. 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 tuvieron que esperar desde la hora en la que estaba citado el/la niño/a hasta que entraron en la consulta?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Empieza la encuesta de consulta telefónica y continúa la de consulta presencial

 12. ¿Cómo valora el tiempo que les dedicó en la consulta el profesional que les atendió?

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

13. Si, como le comentábamos antes, generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió el/la niño/a, ¿cómo valora usted la **profesionalidad** de la persona que le atendió?

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

14. ¿Le parece a usted que conocía las enfermedades y problemas de salud de el/la niño/a?

- 1 Sí  Pasar a pregunta 16 (no leer)
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a pregunta 16 (no leer)

15. ¿Por qué cree usted que **NO** los conocía? Abierta y 99 NS/NC. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior No (no leer)

 16. ¿Qué le parecen las explicaciones que le dio sobre la enfermedad y el tratamiento que debe seguir el/la niño/a?

- 5 Muy bien
- 4 Bien
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 98 No me dio ninguna explicación
- 99 NS/NC (no leer)

17. 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 el/la niño/a?

- 5 Muy bueno
- 4 Bueno
- 3 Regular
- 2 Malo
- 1 Muy malo
- 99 NS/NC (no leer)

Si la consulta fue telefónica pasar  a la pregunta 20

18. **(SOLO CONSULTA PRESENCIAL)** Y si entendemos como intimidad la privacidad de la que disfruta mientras se encuentra en la consulta (que pongan un biombo o corran la cortina, que esperen a que esté vestido para abrir la puerta o correr la cortina, que hablen con usted o su familia en privado y sin que haya otras personas delante, que cierren la puerta al salir o entrar, etc.), ¿cómo valora el **respeto que tuvo de la intimidad del niño/a?**

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

19. **(SOLO CONSULTA PRESENCIAL)** En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy inseguro y 10 muy seguro, ¿cómo de **seguro/a ha sentido** que estaba el/la niño/a en esta consulta?

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

Muy inseguro

Muy seguro

Sigue la encuesta de consulta telefónica y presencial



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

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

21. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir **una sola cosa** que se podría **mejorar** de esa consulta, ¿qué elegiría? Abierta y 99 NS/NC. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado (no leer)

Solo consulta presencial:

22. Si su hijo tuviera que ser de nuevo atendido y pudiera elegir, ¿**volvería** a este Centro de Salud?
- 1 Sí
 - 2 No
 - 3 No estoy seguro
 - 99 NS/NC (no leer)

Sigue la encuesta de consulta telefónica y presencial

23. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿**recomendaría** esta consulta 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 solo con el fin de clasificar la encuesta, díganos

24. 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)

- 1 Hombre
- 2 Mujer

25. ¿Qué estudios ha realizado o completado? Abierta. No preguntar si el niño no está en edad escolar (no leer opciones)

- 1 Sin estudios o estudios primarios incompletos
- 2 Estudios primarios completos
- 3 Estudios secundarios (ESO, Bachillerato)
- 4 99 NS/NC

26. 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/a (padre, madre, abuela.....) No se pregunta ahora (se preguntará al principio, pero se recogerá en la base de datos. SERÁ LA PERSONA QUE HA ESTADO CON EL/LA NIÑO/A EN LA CONSULTA o QUE HA REALIZADO LA CONSULTA TELEFÓNICA POR EL/ELLA)

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.