



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

CONSULTAS EXTERNAS

2024

**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 D/Dña.....?

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

¿Le puedo llamar más tarde?

No, por:

- Fallecimiento / muy enfermo / ingresado. Fin del contacto → **Lo siento mucho, no le molesto más.**
- Otras causas: **menor de edad** 
- 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 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 pacientes que han sido atendidos en las **consultas externas del hospital** y así poder mejorar la atención prestada.

¿Nos puede confirmar que usted realizó una consulta en Las consultas externas del Hospital..... el día.....?

- Sí 

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



Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre la **atención recibida.**

Solo le llevará unos minutos.

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.

Gracias por atenderme.

Para cada pregunta le leeré varias opciones para que usted seleccione la que mejor se ajuste a lo ocurrido.

¿Le parece bien que comencemos?

 En este caso ¿podríamos hablar con la persona que le acompañó en todo momento mientras estuvo en las consultas externas del hospital, o consultó por él/ella telefónicamente? ¿Es usted?

- Sí pasar a 
- 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 acompañando en todo momento mientras fue atendido por el personal de las consultas externas del hospital o consultó telefónicamente por continuar con los párrafos siguientes...

Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre la **atención que recibió** esta persona (indagar si se trata de ¿su madre/padre, su mujer, su hijo/a?, su amiga/o, su familiar? Para utilizarlo posteriormente al realizar el cuestionario)

 El Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de los pacientes que han sido atendidos en las **consultas externas del hospital para mejorar la atención prestada**. ¿Podría contestarnos usted en su lugar?

- No. Fin del contacto → Disculpe las molestias, gracias por su atención.
- Sí:

¿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.

¿Le parece bien que comencemos?

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.

Primero nos gustaría conocer, algunos detalles sobre la obtención de la cita.

1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?

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

2. ¿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)

 3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?

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

4. ¿Pudo modificarla?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

 5. Teniendo en cuenta lo anterior díganos, por favor, en una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿cómo de satisfecho está **con la cita obtenida** la última vez que fue atendido en las Consultas Externas del hospital?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

6. **La atención que recibió fue:**

- 1 Telefónica  (pasar a pregunta 13)
- 2 Presencial en el hospital

Ahora le vamos a preguntar su opinión sobre una serie de aspectos de las instalaciones de la zona de Consultas Externas del hospital.

7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?

- 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? 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 las salas 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 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)

Y ahora díganos, por favor

 11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado hasta que pasó a la consulta?

[_ _ _] minutos Trasladar a minutos el tiempo que indica el encuestado (no leer)
99. NS/NC (no leer)

12. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿cómo de **satisfecho está con el tiempo** que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?

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

Le vamos a preguntar ahora sobre varios aspectos de la atención recibida.

 13. 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 dio el médico en su última consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debe seguir?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

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?

	Muy buena 5	Buena 4	Regular 3	Mala 2	Muy mala 1	No estuve en esa consulta 98	NS/NC 99
14. Personal médico							
15. Enfermeras							
16. (SOLO CONSULTA PRESENCIAL) Personal administrativo							

17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a la pregunta 19 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 19 (no leer)

18. **(SI LA CONSULTA FUE PRESENCIAL)** ¿Le dieron las recetas de esos medicamentos?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

(SI LA CONSULTA FUE TELEFÓNICA) ¿Le dijeron como obtener las recetas de esos medicamentos?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

 Si entendemos como trato el respeto con el que se dirigían a usted, la amabilidad y el interés que pusieron ante sus palabras, ¿cómo califica **el trato** que recibió del siguiente personal?

	Muy bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy malo 1	No estuve en esa consulta 98	NS/NC 99
19. Personal médico							
20. Enfermeras Si la consulta fue telefónica pasar a la pregunta 24 							
21. (SOLO CONSULTA PRESENCIAL) Personal administrativo							

22. **(SOLO CONSULTA PRESENCIAL)** 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 tuvieron de su intimidad** en la última consulta?

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

23. **(SOLO CONSULTA PRESENCIAL)** En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy inseguro y 10 muy seguro, ¿cómo **de seguro se ha sentido** durante esa 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

Ahora teniendo en cuenta todo lo que hemos hablado hasta ahora, ¿podría decirnos?

-  24. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica globalmente **su satisfacción con las Consultas Externas** del hospital?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Y ahora díganos

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

SOLO CONSULTA PRESENCIAL

26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir ¿**volvería** a esta consulta?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No estoy seguro/a
- 99 NS/NC (no leer)

*Sigue la encuesta de consulta **telefónica** y presencial*

27. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le **recomendaría** esta consulta a sus amigos y familiares?

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

Nada probable

Muy probable

Finalmente, y solo con el fin de clasificar su encuesta, díganos por favor

28. 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)

Sexo (no preguntar)

- 1 Hombre
- 2 Mujer

29. 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
30. Nacionalidad (preguntar sólo si no se conoce).
- 1 Española
 - 2 Otra (especificar): _____

Si esta encuesta no ha sido contestada por el paciente, 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.