



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA

2024

(Cuestionario para los padres, o la persona que más tiempo
estuvo con el niño durante su ingreso)

**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 estuvo acompañando durante más tiempo a.....durante su ingreso en el hospital.....?

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 dados de alta en los hospitales de forma reciente ¿Nos puede confirmar que el niño/a fue dado de alta en el hospital..... el?

- Sí 

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



¿Es usted la persona que más tiempo pasó con el niño en el hospital?

- Sí. 

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

- 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 su ingreso**. 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.

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.

Para empezar nos gustaría conocer algunas cosas con respecto al funcionamiento del hospital

1. ¿Le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado su hijo/a, es decir horarios de comidas, de visitas, información médica, etc.?

1 Sí
 2 No  Pasar a la pregunta 3 (no leer)
 99 NS/NC  Pasar a la pregunta 3 (no leer)

2. ¿Cómo valora la información que le dieron?

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

-  3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?

1 Sí
 2 No
 99 NS/NC (no leer)

4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a le preguntó a usted o a sus familiares el nombre del niño/a para confirmar su identidad?

1 Sí
 2 No
 99 NS/NC (no leer)

5. Considerando los temas de los que hemos hablado hasta ahora relacionados con la atención que recibió al llegar a la habitación, en una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica globalmente **su satisfacción con la acogida** que le hicieron a su hijo/a en el hospital?

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

Muy insatisfecho/a

Muy satisfecho/a

6. Durante la estancia en el hospital del niño/a, ¿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 la estancia de su hijo/a en el hospital.

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

- 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 la habitación del hospital?

- 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 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)

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

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 13 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 13 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 13 (no leer)

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

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

- 5 Muy bien  Pasar a pregunta 15 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a pregunta 15 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 15 (no leer)

14. ¿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)

Ahora vamos a preguntarle sobre la información que recibió sobre su hijo/a en el hospital



En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo calificaría globalmente su **satisfacción con la información** que le han dado sobre su hijo/a y su enfermedad durante su estancia en el hospital?

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| 15. Personal médico | | | | | | | | | | | | |
| 16. Enfermeras | | | | | | | | | | | | |

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

17. Cuando iban a dar el alta a su hijo/a, ¿qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en casa?

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

A continuación vamos a valorar temas relacionados con el trato que han recibido durante el tiempo que estuvo ingresado su hijo/a en el hospital

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 su hijo/a del siguiente personal?

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

18. Personal médico

19. Enfermeras

20. Auxiliares de enfermería

21. Celadores

Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió su hijo/a durante su estancia en el hospital, ¿cómo valora usted la **profesionalidad** del siguiente personal?

| Muy buena 5 | Buena 4 | Regular 3 | Mala 2 | Muy mala 1 | NS/NC 99 |
|----------------|------------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

22. Personal médicos

23. Enfermeras

24. Auxiliares de enfermería

25. Celadores

26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado en el hospital, ¿le permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?

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

Pasando a otro tema, nos gustaría conocer su opinión sobre la seguridad que sintió mientras su hijo/a se encontraba ingresado/a en el hospital.

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

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a la pregunta 32 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 32 (no leer)

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

Y, a propósito de lo sucedido, díganos

29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

30. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

31. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

 32. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy inseguro y 10 muy seguro, ¿cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

| | | | | | | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|-------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
| Muy inseguro | | | | | | Muy seguro | | | | | |

Para terminar

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

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

34. 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 el encuestado (no leer)

35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿**volvería** a este hospital?

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

36. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿**recomendaría** este hospital 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 sólo con el fin de clasificar la encuesta, díganos por favor...

37. 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 si se conoce, en todo caso confirmar edad))

Sexo (no preguntar si se conoce)

- 1 Hombre
- 2 Mujer

38. ¿Qué estudios ha realizado o completado? Abierta. No preguntar si 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 Estudios técnicos profesionales (FP, Ciclos Formativos)
- 5 Estudios universitarios superiores
- 99 NS/NC

39. 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 (padre, madre, abuela.....) No se pregunta ahora (se preguntará al principio, pero se recogerá en la base de datos, SERÁ LA PERSONA QUE MÁS TIEMPO HA ESTADO CON EL NIÑO EN EL HOSPITAL)

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.