

CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

HOSPITALIZACIÓN DE ADULTOS

SERVICIOS QUIRÚRGICOS

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/a de nuevo. Fin del contacto → **Lo siento mucho, no le molesto más.**
- Otras causas: **muy mayor, demencia ...** 
- 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 estado ingresados en el hospital recientemente. ¿Nos puede confirmar que usted estuvo ingresado en el hospital..... y le dieron de alta el día

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

- Sí:

Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre la **atención recibida**. Solo le llevará unos minutos. Gracias por atenderme.

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?

 En este caso ¿podríamos hablar con la persona que le acompañó en todo momento o la mayor parte del tiempo mientras estuvo ingresado/a en el hospital? ¿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 recientemente acompañando en el Hospital
a..... 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 estado ingresados en el hospital recientemente.

¿Podría contestarnos usted en su lugar?

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

Gracias. *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.*

¿Me dice por favor su nombre para poder dirigirme a usted?

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.

Pregunta inicial discriminadora:

¿Fue operado/a en su último ingreso en el hospital?

Sí  **pasar a la pregunta 1**

No  **pasar a la pregunta 6**

ANTES DE LA INTERVENCIÓN

Antes de las intervenciones quirúrgicas el personal sanitario informa y pide autorización para realizar la intervención.

-  1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?
- 5 Muy bien
 - 4 Bien
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 98 No me dio ninguna información
 - 99 NS/NC (no leer)
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?
- 1 Sí
 - 2 No
 - 98 No me preocupaba nada
 - 99 NS/NC (no leer)
3. Para realizar la operación se pide autorización al paciente mediante el documento de Consentimiento Informado. En su caso, ¿le entregaron a usted o a su acompañante este documento?
- 1 Sí
 - 2 No  Pasar a la pregunta 6 (no leer)
 - 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 6 (no leer)
4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?
- 5 Muy bien
 - 4 Bien
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 99 NS/NC (no leer)
5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?
- 1 Sí
 - 2 No
 - 99 NS/NC (no leer)

EN EL HOSPITAL

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



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

- 1 Sí
- 2 No Pasar a la pregunta 8 (no leer)
- 99 NS/NC Pasar a la pregunta 8 (no leer)

7. ¿Cómo valora la información que le dieron?

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



8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

10. Considerando los temas de los que hemos hablado hasta ahora relacionados con la atención que recibió al llegar a su habitación díganos por favor, 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 en el hospital?

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

Muy insatisfecho/a

Muy satisfecho/a

11. Durante su estancia en el hospital, ¿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 comfortable su estancia en el hospital. Díganos...

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

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 14 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 14 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 14 (no leer)

13. 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)

 14. ¿Cómo valora la **comodidad** de la habitación del hospital?

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 16 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 16 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 16 (no leer)

15. ¿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)

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

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 18 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 18 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 18 (no leer)

17. ¿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)

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

- 5 Muy bien  Pasar a pregunta 20 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a pregunta 20 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 20 (no leer)

19. ¿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 con respecto a la información díganos, por favor



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 dieron durante su estancia en el hospital?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
20. Personal médico												
21. Personal de enfermería												

Muy insatisfecho/a Muy satisfecho/a

A continuación vamos a tratar temas relacionados con el trato que usted ha recibido durante su ingreso en el hospital

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

	Muy bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NS/NC 99
22. Personal médico						
23. Enfermeras						
24. Auxiliares de enfermería						
25. Celadores						

26. Y si entendemos como **intimidad** la privacidad de la que ha disfrutado mientras se encontraba en el hospital, (que pusieran un biombo o corrieran la cortina, que esperaran a que estuviera vestido o tapado para abrir la puerta o correr la cortina, que hablaran con usted o su familia en privado y sin que hubiera otras personas delante, que cerraran la puerta al salir o entrar, etc.), ¿cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?

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

Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió 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
27. Personal médico						
28. Enfermeras						
29. Auxiliares de enfermería						
30. Celadores						

31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?
- 1 Sí
 - 2 No
 - 99 NS/NC (no leer)
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?
- 5 Siempre
 - 4 Casi siempre
 - 3 A veces
 - 2 Casi nunca
 - 1 Nunca
 - 98 No tuve dolor
 - 99 NS/NC (no leer)

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

33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?
- 1 Sí
 - 2 No  Pasar a la pregunta 38 (no leer)
 - 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 38 (no leer)
34. Díganos, por favor, qué pasó. Abierta. Respuesta múltiple. NO LEER OPCIONES

Y, a propósito de lo sucedido, díganos:

35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?
- 1 Sí
 - 2 No
 - 99 NS/NC (no leer)
36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?
- 1 Sí
 - 2 No
 - 99 NS/NC (no leer)
37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?
- 1 Sí
 - 2 No
 - 99 NS/NC (no leer)



38. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy inseguro y 10 muy seguro, ¿cómo **de seguro/a se ha sentido** 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/a

Muy seguro/a

Para terminar

39. 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/a

Muy satisfecho/a

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

41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿**volvería** a este hospital?

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

42. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le **recomendaría** este hospital a sus amigos y familiares?

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 su encuesta, díganos por favor

43. 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

Sexo no preguntar

- 1 Hombre
- 2 Mujer

44. ¿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

Nacionalidad no preguntar si 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.