



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

**SALUD MENTAL - CONSULTAS**

**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, mi nombre es XXXXXX y llamo de parte de la Subdirección de Calidad del Servicio Murciano de Salud.

Quisiera 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.**
- 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 del centro de salud** y así poder mejorar la atención prestada. ¿Nos puede confirmar que usted tuvo una consulta en el Centro de Salud de .....el día.....?

- Sí 

- No. Fin del contacto → **Discúlpennos, 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?

**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.**

¿Qué tipo de consulta ha tenido la última vez que ha ido a su centro de salud?

- 1 Primera consulta  Pasar a la pregunta 1 (no leer)
- 2 Consulta sucesiva  Pasar a la pregunta 3 (no leer)

 1. ¿Cómo valora el tiempo que ha tenido 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 5 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 5 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 5 (no leer)

2. ¿Por qué opina así? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado/a, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)  Pasar a pregunta 5

 3. ¿Cómo valora el tiempo que ha pasado entre la consulta anterior y esta última consulta?

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

4. ¿Por qué opina así? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado/a, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)  Pasar a pregunta 5

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

- 1 Sí  Pasar a la pregunta 7 (no leer)
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 7 (no leer)

6. ¿Pudo modificarla?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

 7. Teniendo en cuenta lo anterior díganos, en una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿cómo de satisfecho/a está **con la cita obtenida** la última vez que fue atendido/a en la consulta de salud mental?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

8. 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)

9. 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 le vamos a preguntar su opinión sobre una serie de aspectos de las instalaciones.**

10. ¿Cómo valora la limpieza de la consulta?

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 12 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 12 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 12 (no leer)

11. 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).

 12. ¿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 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. ¿Por qué opina así? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado/a, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

---

***Y ahora díganos, por favor***

14. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿cómo de **satisfecho/a está con el tiempo** que tuvo que esperar desde la hora en la que tenía la cita hasta que pasó a la consulta?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

---

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

15. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?

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

16. 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 profesional que le atendió sobre su enfermedad y el tratamiento?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

17. Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la **profesionalidad** de la persona que le atendió?

- 5 Muy buena
- 4 Buena
- 3 Regular
- 2 Mala
- 1 Muy mala
- 99 NS/NC (no leer)

18. 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?

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

19. 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 hablen con usted o su familia en privado y sin que haya otras personas delante, que cierren la puerta, 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)

20. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy inseguro y 10 muy seguro, ¿cómo **de seguro/a se ha sentido** durante esa consulta?

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

Muy inseguro

Muy seguro

---

**Teniendo en cuenta todo lo que hemos hablado hasta ahora, ¿podría decirnos?**

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

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

---

**Y ahora díganos**

22. Según su experiencia, si tuviera 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/a (no leer).

23. 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)

24. 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***

25. 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

26. 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

27. Nacionalidad (preguntar sólo si no se conoce).

- 1 Española
- 2 Otra (especificar): \_\_\_\_\_

*Muchas gracias por su tiempo y amabilidad al responder nuestras preguntas.  
Con sus aportaciones nos está ayudando a mejorar.*