



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

SERVICIOS OBSTÉTRICOS

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 Dña.....?

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

¿Le puedo llamar más tarde?

No, por:

- Fallecimiento / muy enferma / ingresada de nuevo. Fin del contacto → **Lo siento mucho, no le molesto más.**
- Cualquier otra causa grave. Fin del contacto → **Disculpe las molestias, gracias por su atención.**
- Otras causas: **sordera, idiomática...** 
- 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 buscarla y se pone al teléfono.*

Encantado/a de saludarle, el Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de las mujeres que han dado a luz recientemente, para mejorar la calidad de la atención prestada. ¿Nos puede confirmar que usted dio a luz en el hospital..... y fue dada de alta el.....

- Sí 

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



Ante todo, ¿fue niño o niña?, ¿cómo está?

- Mal / está ingresado / ha fallecido. Fin del contacto → **Lo siento mucho, no la molesto más.**
- Muy bien, fue niño/niña. Hablar a partir de ahora como niño/a, hijo/a según haya contestado. **Pues si le parece empezamos la encuesta**

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.



¿Podríamos hablar con la persona que le acompañó en todo momento o la mayor parte del tiempo mientras estuvo ingresada en el hospital? ¿Es usted?

- Sí 
- 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 durante su parto a.....en el Hospital

¿Qué tal se encuentra ella?, ¿y su niño/a, está con ella?

- No, (está ingresado, ha fallecido). Fin del contacto → Lo siento mucho, no le molesto más. Gracias por su atención.

- Sí, están bien:

Encantado/a de saludarle, el Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de las usuarias que han dado a luz recientemente, para mejorar la calidad de la atención prestada. Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre la estancia en el hospital de (indagar si se trata de ¿su mujer, su hija?, su amiga, su familiar?) Son tan sólo unos minutos. ¿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.

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.

DILATACIÓN / PARTO

0. ¿Cómo fue el parto?

- 1 Natural
- 2 Con cesárea

Habitualmente cuando una mujer va a dar a luz ingresa en el hospital, pasa a una zona donde completa la dilatación y finalmente da a luz.

1. ¿Estuvo usted en la zona de dilatación y/o paritorio del hospital?

- 1 Sí
- 2 No  Pasa a pregunta 14 (si no hay cesárea)
Pasa a pregunta 15 (si hay cesárea)

Las preguntas que le vamos a realizar ahora son referidas a aspectos de la atención que usted recibió por el personal del hospital en esa zona, antes de subir a planta con su hijo/a.

2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?

- 1 Sí, y no quise tenerlo
- 2 Sí, y lo tuve
- 3 Sí, pero no le dio tiempo a llegar
- 4 No, y no me importó
- 5 No, y me hubiera gustado que estuviera
- 99 NS/NC (no leer)

3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?

- 1 Sí, y no la acepté
- 2 Sí, y me la pusieron
- 3 Sí, pero no dio tiempo a ponérmela
- 4 No y no me importó
- 5 No y me hubiera gustado que me la pusieran
- 99 NS/NC (no leer)

4. ¿Le preguntaron si tenía dolor?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle a usted el dolor?

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca
- 98 No tuve dolor
- 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 la sala de dilatación/paritorio, ¿cómo valora usted la **profesionalidad** del siguiente personal?

	Muy bien 5	Bien 4	Regular 3	Mal 2	Muy Mal 1	No me atendió 98	NS/NC 99
6. Matronas							
7. Ginecólogo							
8. Pediatra							

9. Si entendemos como **intimidad** la privacidad que tuvo mientras se encontraba en la sala de dilatación y/o paritorio, (que pusieran un biombo o corrieran la cortina, la cubrieran con una sábana, que hablaran con usted o su familia en privado y sin que hubiera otras personas delante, etc.), ¿cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad mientras estaba dilatando o pariendo?

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

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 valora el **trato** que recibió del siguiente personal?

	Muy bien 5	Bien 4	Regular 3	Mal 2	Muy mal 1	No me atendió 98	NS/NC 99
10. Matronas							
11. Ginecólogo							
12. Pediatra							

13. En cuanto a sus acompañantes, ¿cómo valora la **información** que recibieron sobre cómo le iban a usted las cosas mientras se encontraba en la sala de dilatación o en paritorio?

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

CUANDO NACIÓ EL NIÑO/A

Pasar a la pregunta 15 si el parto fue con cesárea 



14. ¿Después del parto le colocaron a su hijo/a sobre su pecho y su abdomen para favorecer el **contacto piel con piel**?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

-  15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?
- 5 Muy bien
 - 4 Bien
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 99 NS/NC (no leer)

PLANTA

Ahora queremos saber algunas cosas sobre la atención que recibió en la planta del hospital.

16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresada, es decir, horarios de comidas, de visitas, información médica, etc.?
- 1 Sí
 - 2 No  Pasar a la pregunta 18 (no leer)
 - 99 NS/NC  Pasar a la pregunta 18 (no leer)
17. ¿Cómo valora la información que le dieron?
- 5 Muy bien
 - 4 Bien
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 99 NS/NC (no leer)
-  18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso le preguntó su nombre y sus apellidos para confirmar su identidad?
- 1 Sí
 - 2 No
 - 99 NS/NC (no leer)

Queremos saber también cómo fue de comfortable su estancia en el hospital.

19. ¿Cómo valora la **limpieza** de la planta de hospitalización?
- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 21 (no leer)
 - 4 Bien  Pasar a la pregunta 21 (no leer)
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 21 (no leer)
20. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para la encuestada, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

-  21. ¿Cómo valora la **comodidad** de la habitación del hospital?
- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 23 (no leer)
 - 4 Bien  Pasar a la pregunta 23 (no leer)
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 23 (no leer)
22. ¿Por qué piensa que era incómoda? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para la encuestada, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)
-  23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la **comida** del hospital?
- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 25 (no leer)
 - 4 Bien  Pasar a la pregunta 25 (no leer)
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 25 (no leer)
24. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para la encuestada, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)
-  25. ¿Qué le pareció la **tranquilidad** que había para descansar por las noches?
- 5 Muy bien  Pasar a pregunta 27 (no leer)
 - 4 Bien  Pasar a pregunta 27 (no leer)
 - 3 Regular
 - 2 Mal
 - 1 Muy mal
 - 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 27 (no leer)
26. ¿Por qué opina así? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para la encuestada, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

A continuación, vamos a tratar temas relacionados con el trato que usted y su hijo/a han recibido en la planta del hospital.

-  27. 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)

¿Cómo valora el **trato** que recibió del siguiente personal?

	Muy bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	No me atendió 98	NS/NC 99
28. Personal médico							
29. Pediatra							
30. Enfermeras							
31. Auxiliares de enfermería							
32. Celadores							

33. ¿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)

34. ¿Mientras estuvo ingresada en planta le preguntaron si tenía dolor?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

35. ¿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)

Ahora vamos a preguntarle sobre la información que recibió durante su estancia en el hospital

36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?

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

¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir en su casa?

	Muy bien 5	Bien 4	Regular 3	Mal 2	Muy Mal 1	No me dieron ninguna explicación 98	NS/NC 99
37. Usted							
38. Su hijo/a							

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

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

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a la pregunta 44 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 44 (no leer)

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

Y, a propósito de lo sucedido, díganos

41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

 44. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insegura y 10 muy segura, ¿cómo **de segura 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 insegura

Muy segura

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

45. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecha y 10 muy satisfecha, ¿cómo califica **globalmente su satisfacción** con el hospital donde ingresó para dar a luz?

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

Muy insatisfecha

Muy satisfecha

46. 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 la encuestada (no leer)

Y ya para terminar...

47. ¿Ha parido con anterioridad en este mismo hospital en los últimos 5 años?

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a la pregunta 49
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 49

48. Año del ultimo ingreso para parir: _ _ _ _

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

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

50. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le **recomendaría** este hospital a sus amigas 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

51. 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)

52. ¿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

53. Nacionalidad no preguntar si se conoce

- 1 Española
- 2 Otra (especificar): _____

Si esta encuesta no ha sido contestada por la parturienta, 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.