



CUESTIONARIO *EMCA* CALIDAD PERCIBIDA

061-SUAP

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 por el personal de los Servicios de Urgencias de los Centros de Salud para mejorar la atención prestada.**

¿Nos puede confirmar que usted realizó una consulta en el servicio de urgencias de su C. de Salud el día.....?

- Sí 🖐️

- No. Fin del contacto → Disculpenos, 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.

- Sí 🖐️

- No. Fin del contacto → Disculpe las molestias. Gracias por su atención.




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 va a 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 mientras estuvo Urgencias del Centro de Salud? ¿Es usted?

- 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)

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

- Sí 

- Sí:

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).

 Encantado/a de saludarle. **El Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de los pacientes que han sido atendidos por el personal de los S. Urgencias de los Centros de Salud.**

¿Podría contestarnos usted en su lugar?

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

- Sí:

Gracias por atenderme ¿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 va a 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.

Hablaremos a continuación de distintos aspectos de la última vez que estuvo por una urgencia en el Servicio de Urgencias de Atención Primaria



1. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo paso desde que llegó al servicio de urgencias de su centro de salud hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería, es decir, cuando un sanitario le preguntó por primera vez, qué le pasaba?

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

2. Teniendo en cuenta el motivo de su urgencia, 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 hasta que lo vieron por primera vez?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Le preguntamos ahora su opinión sobre una serie de aspectos de las instalaciones de la zona de urgencias del centro de salud.

3. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de urgencias del centro de salud?

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. 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)



5. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?

5 Muy bien Pasar a la pregunta 7 (no leer)
4 Bien Pasar a la pregunta 7 (no leer)
3 Regular
2 Mal
1 Muy mal
99 NS/NC (no leer) Pasar a la pregunta 7 (no leer)

6. ¿Por qué piensa que era incómoda la sala de espera? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

A continuación con las siguientes preguntas queremos que valore algunos aspectos del personal del servicio de urgencias de atención primaria.

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 | No me atendió 98 | NS/NC 99 |
|--------------------|----------------|------------|--------------|-----------|---------------|---------------------|-------------|
| 7. Personal Médico | | | | | | | |
| 8. Enfermeras | | | | | | | |
| 9. Celadores | | | | | | | |

10. Y si entendemos como **intimidad** la privacidad de la que ha disfrutado mientras se encontraba en la consulta (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, etc.), ¿cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de urgencias del centro de salud?

- 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, ¿cómo valora usted la profesionalidad del siguiente personal?

| | Muy buena 5 | Buena 4 | Regular 3 | Mala 2 | Muy Mala 1 | No me atendió 98 | NS/NC 99 |
|---------------------|----------------|------------|--------------|-----------|---------------|---------------------|-------------|
| 11. Personal Médico | | | | | | | |
| 12. Enfermeras | | | | | | | |
| 13. Celadores | | | | | | | |

14. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy inseguro y 10 muy seguro, ¿cómo **de seguro se ha sentido** en esta consulta?

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

Muy inseguro

Muy seguro

15. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta del servicio de urgencias de atención primaria, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir?

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

Para terminar

16. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica **globalmente su satisfacción** con el servicio de urgencias del centro de salud?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

17. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir **una sola cosa** que el servicio de urgencias de atención primaria debería **mejorar**, ¿qué elegiría? Abierta y 99 NS/NC. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado (no leer)

18. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿**volvería** a este servicio de urgencias?

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

19. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le **recomendaría** este servicio de urgencias 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 solo con el fin de clasificar su encuesta, díganos por favor

20. 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

21. ¿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

22. 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.