

CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

URGENCIAS HOSPITALARIAS

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, 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 en el Servicio de Urgencias del hospital con el fin de mejorar la atención prestada ¿Nos puede confirmar que usted fue atendido en el Servicio de Urgencias del hospital..... 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. 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 en el Servicio de urgencias 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 urgencias 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 amigo/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 sido atendidos en el Servicio de Urgencias con el fin de mejorar la calidad de la atención prestada.

¿Podría contestarnos usted en su lugar?

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

Solo le llevará unos minutos. ¿Me dice por favor su nombre para poder dirigirme a usted?

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.

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.

Antes de nada...

1. Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era:

- 1 Muy grave
- 2 Grave
- 3 Poco grave
- 4 Leve
- 99 NS/NC (no leer)

2. ¿Estuvo en Urgencias acompañado?

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a la pregunta 5 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 5 (no leer)

3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por el personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?

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

4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras permaneció en el área de Urgencias?

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



5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo paso desde que llegó a la Puerta de Urgencias 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)

6. 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 hospital.

7. ¿Cómo valora la **limpieza** del Servicio de Urgencias del hospital?

- 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 las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio, etc.?

- 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 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 trato recibido por parte del personal de Urgencias

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
11. Personal médico							
12. Enfermeras							
13. Personal administrativo							
14. Celadores							

15. Y si entendemos como **intimidad** la privacidad de la que ha disfrutado mientras se encontraba en la zona de urgencias, (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 han tenido de su intimidad en el Servicio de Urgencias?

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

Ahora queremos conocer cómo fue la información que recibió durante su estancia en Urgencias

16. Durante su estancia en el Servicio de Urgencias del hospital, ¿pudo saber con facilidad (por el uniforme, tarjetas de identificación, etc.), si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, auxiliares de enfermería u otro tipo de personal?

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

17. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica globalmente su **satisfacción con las explicaciones** sobre lo que le estaban haciendo?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

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	No me atendió 98	NS/NC 99
18. Personal médico							
19. Enfermeras							
20. Personal administrativo							
21. Celadores							

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

22. Durante su estancia en el servicio de urgencias del 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 27 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a pregunta 27 (no leer)

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

Y, a propósito de lo sucedido, díganos:

24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)



27. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy inseguro y 10 muy seguro, ¿cómo **de seguro se ha sentido** durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital?

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

Muy inseguro

Muy seguro

Una vez que le dieron el alta en el Servicio de Urgencias

28. ¿Se quedó usted ingresado?

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a pregunta 31 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a pregunta 31 (no leer)

29. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?

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

30. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?

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

 31. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias, ¿qué cree usted que ocurrió?

- 1 Estuvo el tiempo necesario  **Pacientes NO INGRESADOS** Pasar a la pregunta **33** (no leer)
Pacientes INGRESADOS Pasar a la pregunta **35** (no leer)
- 2 Estuvo menos tiempo del necesario
- 3 Estuvo más tiempo del necesario
- 99 NS/NC  **Pacientes NO INGRESADOS** Pasar a la pregunta **33** (no leer)
Pacientes INGRESADOS Pasar a la pregunta **35** (no leer)

32. **Leer una u otra pregunta según opción seleccionada en la pregunta anterior**

¿Por qué piensa que estuvo más tiempo del necesario? Abierta y NS/NC (no leer)

¿Por qué piensa que estuvo menos tiempo del necesario? Abierta y NS/NC (no leer)



Pacientes ingresados pasar a la pregunta 35 

 33. ¿Cómo valora la información que le dieron, antes de irse de alta del Servicio de Urgencias, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?

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

34. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de atención primaria?

- 1 Probablemente sí, en mi centro de salud.
- 2 Probablemente sí, en urgencias de Atención Primaria.
- 3 No, solo en urgencias del hospital.
- 4 Otros sitios _____
- 99 NS/NC

Ahora vamos a ver qué opina globalmente del Servicio de Urgencias del hospital y la atención recibida en él



35. 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?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Y ahora díganos

36. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir **una sola cosa** que el hospital debería mejorar en el Servicio de Urgencias ¿qué elegiría? Abierta y 99 NS/NC. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado (no leer)

37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿**volvería** al Servicio de Urgencias de este hospital?

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

38. 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 finalmente, y solo con el fin de clasificar la encuesta, díganos por favor

39. 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

40. ¿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
41. Nacionalidad (si se conoce no preguntar)
- 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.