



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

ENFERMERÍA. ATENCIÓN PRIMARIA

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.

Ante todo nos gustaría conocer algunas cosas con respecto a la cita que le dieron para acudir a esta última visita al Centro de Salud y sobre la cual vamos a conversar...

1. La última vez que pidió cita en su Centro de Salud ¿cómo lo hizo?

- 1 Por teléfono llamando al centro
- 2 Acudiendo al centro personalmente
- 3 A través de Internet
- 99 NS/NC (no leer)

2. Indíquenos, en una escala de 0 a 10, dónde el 0 es muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho, su grado de **satisfacción a la hora de obtener cita** la última vez que fue a su Centro de Salud.

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

Muy insatisfecho Muy satisfecho

Y ahora hablemos de la atención que recibe del personal que está detrás del mostrador, dándole la cita, a veces las recetas, informándole sobre dónde están las consultas que busca, sobre la tarjeta sanitaria, papeleo...


3. Si generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de este personal de administración cuando le atiende?




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

4. Y, entendiendo como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y la cortesía, el interés que ponen ante sus palabras..., dígame ¿cómo calificaría el trato que recibe del personal de administración?


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




Ahora nos gustaría conocer sus impresiones sobre algunos aspectos físicos del Centro de Salud.

 5. ¿Cómo valora la limpieza del Centro de Salud?

- 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. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el Centro de Salud? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

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

- 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. ¿Por qué piensa que era incomoda 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)

Hablaremos a continuación de distintos aspectos de la última vez que estuvo en la consulta de enfermería.

9. Puntúe, por favor de 0 a 10 teniendo en cuenta que 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho **su grado de satisfacción con el tiempo** que tuvo que esperar desde la hora en la que estaba citado hasta que entró en la consulta de enfermería.

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho



10. En general, ¿cómo valora el tiempo que le dedica en la consulta su enfermera?

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

11. Si, como le comentábamos antes, generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibe, ¿Cómo valora usted la profesionalidad cuando le atiende su enfermera?

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

12. ¿Le parece a usted que su enfermera conoce sus enfermedades y problemas de salud?

- 1 Sí  Pasar a pregunta 14
- 2 No  Pasar a pregunta 13
- 99 NS/NC Pasar a pregunta 14 (no leer)

13. ¿Por qué cree usted que **NO** los conoce? Abierta y 99 NS/NC. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

14. ¿Qué le parecen las explicaciones que le da su enfermera sobre su enfermedad, el tratamiento y los cuidados que debe seguir

- 5 Muy bien
- 4 Bien
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 98 No me da ninguna explicación
- 99 NS/NC (no leer)

15. Si entendemos como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y la cortesía, el interés que ponen ante sus palabras..., dígame ¿cómo calificaría el trato que recibe de su enfermera?

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

16. Y 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 esperen a que esté vestido para abrir la puerta o correr la cortina, que hablen con usted o su familia en privado y sin que haya otras personas delante, que cierren la puerta al salir o entrar...). ¿Cómo valora el respeto que ha tenido de su intimidad?

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

Para terminar...

17. En una puntuación de 0 a 10, donde el 0 muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, dígame, por favor, ¿cómo **calificaría globalmente su satisfacción con el centro de salud?**

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

1. Y según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que el Centro de Salud debiera mejorar ¿Qué elegiría? Abierta y 99 NS/NC. Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado (Se enumeran algunas de las respuestas que pueden aparecer. No leerlas al entrevistado)

- 1- Puntualidad con respecto al horario de la cita, disminuir el tiempo de espera para entrar en la consulta.
- 2- Organización a la hora de citar para evitar masificación, no citar a tantas personas a la misma hora...
- 3- Instalaciones: consultas, aseos, sala de espera, condiciones ambientales
- 4- Trato más humano de todo el personal
- 5- Más personal: médico, enfermería, administrativo
- 6- Profesionalidad del medico
- 7- Profesionalidad del personal de administración
- 8- Profesionalidad de todo el personal
- 9- Trato más humano por parte del personal médico
- 10- Que se dedique más tiempo al enfermo en cada consulta
- 11- Mejorar la accesibilidad física a la consulta: ascensores, más autobuses, eliminar barreras arquitectónicas, señalización...
- 12- Higiene: limpieza, olores, suciedad...
- 13- Ruido
- 14- Más espacio
- 15- Trato más humano del personal de enfermería
- 16- Información: más despacio, mejor, más amplia...
- 17- Trato más humano por parte del personal de administración
- 18- Accesibilidad a la cita por teléfono, mejorar la atención telefónica
- 19- Profesionalidad del personal de enfermería
- 20- Hay que mejorar todo
- 21- Que no haya trato Discriminatorio

22- Mayor amplitud de horarios

18. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir ¿volvería a este Centro de Salud?

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

19. En una puntuación de 0 a 10, dónde el 0 es nada probable y 10 muy probable ¿Le recomendaría esta consulta de enfermería 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...

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

Sexo no preguntar

- 1 Hombre
- 2 Mujer

21. Qué estudios ha realizado o completado? ABIERTA (NO LEER OPCIONES)

- 1. Sin estudios (no sabe leer o escribir, sin estudios, estudios primarios incompletos)
- 2. Estudios Primarios o cinco cursos aprobados de E.G.B. o equivalente
- 3. Bachiller elemental (General, Laboral o Técnico), Graduado Escolar, EGB completa o equivalente)
- 4. Formación Profesional de Primer Grado o de Segundo Grado
- 5. Bachiller Superior, BUP
- 6. Diplomado de Escuelas Universitarias, Arquitecto o Ingeniero Técnico
- 7. Licenciado Universitario, Arquitecto o Ingeniero Superior o Titulaciones de Estudios Superiores no Universitarios
- 99. NS/NC

22. Nacionalidad no preguntar si 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.