



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

**MEDICINA DE FAMILIA. 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 su médico de familia**

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 su médico de familia.

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 médico?

- 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 médico de familia?

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

12. ¿Le parece a usted que su médico 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 sobre su enfermedad y el tratamiento 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 médico de familia?

- 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 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.*