



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

CONSULTAS EXTERNAS




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.


Primero nos gustaría conocer, algunos detalles sobre la obtención de la cita...

1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la visita?

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

2. ¿Por qué opina así? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?

- 1 Sí
 2 No  Pasar a la pregunta 4 (no leer)
 99 NS/NC (no leer)



4. ¿Pudo modificarla?

- 1 Sí
 2 No
 99 NS/NC (no leer)


5. Teniendo en cuenta lo anterior díganos, por favor, en una puntuación de 0 a 10, donde el 0 muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, ¿cómo de satisfecho está **con la cita obtenida** la última vez que fue a las Consultas Externas del hospital?




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

Muy insatisfecho


Muy satisfecho




Ahora le vamos a preguntar su opinión sobre una serie de aspectos de las instalaciones de la zona de consultas externas del hospital.

 6. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 8 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 8 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 8 (no leer)

7. 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)

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

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 10 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 10 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 10 (no leer)

9. ¿Por qué opina así? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

Y ahora díganos, por favor...

10. Aproximadamente ¿cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta?

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

11. Teniendo en cuenta lo anterior, díganos, por favor, en una puntuación de 0 a 10, donde el 0 muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, ¿cómo de satisfecho está **con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?**

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Le vamos a preguntar ahora sobre varios aspectos de la atención recibida...

12. De 0 a 10, ¿Cómo calificaría globalmente **su satisfacción con la información** que le ha dado el médico, en su última visita, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debe seguir.

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. ¿Cómo valora usted, la profesionalidad de ...

	Muy buena 5	Buena 4	Regular 3	Mala 2	Muy Mala 1	No me atendió 98	NS/NC 99
13. Médicos							
14. Personal de Enfermería (el que le hace las pruebas, le cura las heridas, le retira los puntos o la escayola...)							
15. Personal Administrativo (el que está detrás del mostrador, el que le toma los datos, el que le da la cita siguiente, el que da información en general...)						Opción no válida para personal administrativo	

16. Le mandaron un tratamiento con medicamentos

1 Sí

2 No  pasar a pregunta 18 (no leer)

99 NS/NC  pasar a pregunta 18 (no leer)

17. ¿Le dieron las recetas de esos medicamentos?

1 Sí

2 No

99 NS/NC (no leer)



18. En una puntuación de 0 a 10, dónde el 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho ¿cómo calificaría globalmente su **satisfacción con la profesionalidad del personal** que le atendió la última vez que estuvo en las Consultas Externas?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Si entendemos como trato el respeto con el que se dirijan a usted, la amabilidad y la cortesía, el interés que pusieron ante sus palabras... dígame ¿cómo calificaría el trato que recibió por parte de cada uno de los estamentos del personal, que le voy a mencionar?

	Muy bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	No me atendió 98	NS/NC 99
19. Médicos							
20. Personal de Enfermería (el que le hace las pruebas, le cura las heridas, le retira los puntos o la escayola....)							
21. Personal Administrativo (el que está detrás del mostrador, el que le toma los datos, el que le da la cita siguiente, el que da información en general...)						Opción no válida para personal administrativo	

22. 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 han tenido de su intimidad en su última visita?

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

23. En una puntuación de 0 a 10, dónde el 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho ¿cómo calificaría globalmente su **satisfacción con el trato recibido** en su última visita a las consultas externas del hospital?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Ahora teniendo en cuenta todo lo que hemos hablado hasta ahora, ¿podría decirnos...?

24. En una puntuación de 0 a 10, donde el 0 es muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, ¿cómo calificaría globalmente **su satisfacción con las Consultas Externas** del Hospital?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Y ahora díganos

25. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas ¿Qué elegiría? 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. La lista de espera para conseguir cita
3. Organización a la hora de citar para evitar masificación, no citar a tantas personas a la misma hora...
4. Instalaciones: consultas, aseos, sala de espera, condiciones ambientales
5. Trato más humano de todo el personal
6. Más personal: médico, enfermería, administrativo
7. Profesionalidad del medico
8. Profesionalidad del personal de administración
9. Profesionalidad de todo el personal
10. Trato más humano por parte del personal médico
11. Horarios de las citas: cambiar, ampliar...
12. Disminuir tiempos de espera en las pruebas
13. Que se dedique más tiempo al enfermo en cada consulta
14. Mejorar la accesibilidad física a la consulta: ascensores, más autobuses, eliminar barreras arquitectónicas, señalización...
15. Higiene: limpieza, olores, suciedad...
16. Que te atienda siempre el mismo especialista
17. Trato más humano del personal de enfermería
18. Libre elección de especialista
19. Información: más despacio, mejor, más amplia...
20. Trato más humano por parte del personal de administración
21. Accesibilidad a la cita por teléfono, mejorar la atención telefónica
22. Control de la historia clínica para que no se pierdan contenidos
23. Profesionalidad del personal de enfermería
24. Hay que mejorar todo
25. Que no haya trato Discriminatorio
99. NS/NC

26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir ¿volvería a esta consulta?

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

27. 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

Finalmente, y sólo con el fin de clasificar su encuesta, díganos por favor...

28. 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)

29. 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

30. Nacionalidad (preguntar sólo si no 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.