



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA  
**HOSPITALIZACIÓN ADULTOS**

2018

**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.

## Pregunta inicial discriminadora:

*¿Fue operado en su último ingreso en el hospital?*

*Sí comenzar cuestionario*

**NO**  *pasa a la pregunta 6*

### ANTES DE LA INTERVENCIÓN

---

**Antes de las intervenciones quirúrgicas el personal sanitario informa y pide autorización para realizar la intervención.**



1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?

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

2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?

- 1 Sí
- 2 No
- 98 No me preocupaba nada
- 99 NS/NC (no leer)

3. Para realizar la operación se pide autorización al paciente mediante el documento de Consentimiento Informado. En su caso concreto ¿le entregaron a usted o a su acompañante este documento?

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a la pregunta 6 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 6 (no leer)

4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?

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

5. Una vez que lo firmó ¿le entregaron una copia del mismo?



- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

## **EN EL HOSPITAL**

***Para empezar nos gustaría conocer algunas cosas con respecto al funcionamiento del hospital***



6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante, de las normas de funcionamiento de la Unidad de hospitalización donde estuvo ingresado, es decir horarios de comidas, de visitas, información del médico, etc.

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a la pregunta 8 (no leer)
- 99 NS/NC  Pasar a la pregunta 8 (no leer)

7. ¿Cómo valora esa información que le dieron?

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



8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso, se presentó?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso le preguntó a usted o a sus familiares su nombre para confirmar su identidad?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

10. Considerando los temas de los que hemos hablado hasta ahora relacionados con la atención que recibió al llegar a su habitación díganos, por favor, en una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica globalmente **su satisfacción con la acogida** que se le hizo en el hospital?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho




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

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

---


***Queremos saber también cómo fue de comfortable su estancia en el hospital. Díganos...***




12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 14 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 14 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 14 (no leer)

13. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el hospital?




Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

 14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 16 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 16 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 16 (no leer)




15. Porqué piensa que era incomoda? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 18 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 18 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 18 (no leer)

17. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

- 5 Muy bien  Pasar a pregunta 20 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a pregunta 20 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 20 (no leer)

19. ¿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 con respecto a la información díganos, por favor...***

En una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le han dado durante su estancia en el hospital :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
20. Personal Médico												
21. Personal de Enfermería												

Muy insatisfecho Muy satisfecho

**A continuación vamos a tratar temas relacionados con el trato que usted ha recibido durante su ingreso en el hospital...**

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 valora el trato que recibió de?**

22. Médicos

23. Enfermeras

24. Auxiliares de enfermería (las personas que le asean, le toman la temperatura, le hacen la cama...)

25. Celadores (los que llevan las camillas, las sillas de ruedas, los que le acompañan a realizar las pruebas...)

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NC
5	4	3	2	1	99

26. Y si entendemos como intimidad la privacidad de la que ha disfrutado mientras se encontraba en el hospital (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...). **¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?**

- 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 durante su estancia en el hospital **¿cómo valora usted la profesionalidad de...?**

27. Médicos

Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NC
5	4	3	2	1	99

28. Enfermeras

29. Auxiliares de enfermería (las personas que le asean, le toman la temperatura, le hacen la cama...)

30. Celadores (los que llevan las camillas, las sillas de ruedas, los que le acompañan a realizar las pruebas...)


31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaban si tenía dolor?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)



32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?

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

---

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

33. Durante su estancia en el 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 38 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 38 (no leer)

34. Díganos, por favor, qué pasó. Abierta. MULTIRESPUESTA. NO LEER OPCIONES

- 1 Ha tenido una infección mientras estaba hospitalizado/a.
- 2 Ha tenido una reacción alérgica debido a la medicación.
- 2 Ha tenido una reacción alérgica debido a la alimentación.
- 3 Ha tenido una reacción alérgica debido a la al material sanitario.
- 4 Ha tenido una reacción alérgica debido a la transfusión de sangre.
- 5 Ha vuelto a ser operado/a de forma imprevista después de haber sido intervenido/a quirúrgicamente en una primera ocasión durante su hospitalización.
- 6 Se cayó, se fracturó o tuvo algún tipo de accidente durante su hospitalización.
- 7 El personal sanitario se equivocó en su diagnóstico.



- 8 Le dieron una medicación equivocada durante su hospitalización.
- 9 Fue confundido/a con otro/a paciente durante su hospitalización.
- 10 Dieta inadecuada a la enfermedad
- 11 Sonda mal colocada
- 12 Pérdida de resultado de las pruebas
- 10 Otras: escribir literalmente
- 99 NS/NC

**Y, a propósito de lo sucedido, díganos:**

35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)



38. En una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa muy inseguro y 10 muy seguro, ¿cómo se ha sentido de seguro durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

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

Muy inseguro

Muy seguro

**Para terminar...**

39. 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 hospital?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

40. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que el hospital debiera mejorar ¿Qué elegiría? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado.

41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir ¿volvería a este hospital?

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

42. En una puntuación de 0 a 10, dónde el 0 es nada probable y 10 muy ¿le recomendaría este hospital 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...***

43. 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

44. 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

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.***