

CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA

(cuestionario para los padres del niño
ingresado)

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.

Para empezar nos gustaría conocer algunas cosas con respecto al momento del ingreso del niño/a en el hospital, lo que se llama la "acogida" en el hospital

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

1 Sí
 2 No  Pasar a la pregunta 3 (no leer)
 99 NS/NC  Pasar a la pregunta 3 (no leer)

2. ¿Cómo valora esa información que le dieron?

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

-  3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?

1 Sí
 2 No
 99 NS/NC (no leer)

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

1 Sí
 2 No
 99 NS/NC (no leer)

5. 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 a su hijo/a en el hospital?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

6. Durante el tiempo que el niño/a permaneció ingresado/a en el hospital ¿ustedes pudieron saber con facilidad (por el uniforme, tarjetas de identificación, etc.), si quienes le atendían 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 la estancia en el hospital de su hijo/a. Díganos...

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

- 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 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)

-  9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital? *Si el niño es un neonato (menor de 28 días) se le preguntará por la comodidad de la sala de neonatología.*

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

11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de alimentación del hospital?

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 13 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 13 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 13 (no leer)

12. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la alimentación 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)

 13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

- 5 Muy bien  Pasar a pregunta 15 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a pregunta 15 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 15 (no leer)

14. ¿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)

Ahora vamos a preguntarle sobre la información que recibió sobre su hijo/a durante su estancia en el hospital...

 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 ha dado...?

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

Muy insatisfecho Muy satisfecho

17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir en su casa su hijo/a?

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

A continuación vamos a tratar temas relacionados con el trato y la profesionalidad.

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 valoran **el trato que recibieron durante el tiempo que estuvo ingresado su hijo/a en el hospital?**

18. Médicos

19. Enfermeras

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

21. 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

Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió su hijo/a durante su estancia en el hospital ¿cómo valora usted la **profesionalidad 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 buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NC
5	4	3	2	1	99

26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado en el hospital ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?

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

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

27. Durante su estancia en el hospital ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo, o incidente, en su tratamiento, pruebas o cuidados... que recibió su hijo/a?

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a la pregunta 32 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 32 (no leer)

28. 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:

29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No

99 NS/NC (no leer)



32. En una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa muy inseguro y 10 muy seguro, **¿cómo ha sentido** que estaba su hijo/a **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...

33. 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

34. 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.

35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir **¿volvería a este hospital?**

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

36. En una puntuación de 0 a 10, dónde el 0 es nada probable y 10 muy **¿le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?**

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

Nada probable

Muy probable

37. En los últimos 12 meses, usted diría que la salud del niño/a ha sido

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

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

38. Su fecha de nacimiento del que contesta la encuesta

39. Sexo no preguntar si se conoce

- 1 Hombre
- 2 Mujer

40. ¿Qué estudios ha realizado o completado usted? 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 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.