



CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

SERVICIOS OBSTÉTRICOS

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.

DILATACIÓN /PARTO

Habitualmente cuando una mujer va a parir ingresa en el hospital, pasa a una zona donde completa la dilatación y finalmente da a luz.

1. ¿Estuvo usted en la zona de dilatación y/o paritorio del hospital?

1 Sí

2 No  Pasa a pregunta 14, o 15 si el parto fue con cesarea.

Las preguntas que le vamos a realizar ahora son referidas a aspectos de la atención que usted recibió por el personal del hospital en esa zona, antes de subir a planta con su hijo.

2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio ¿le permitieron tener un acompañante?

1 Sí, y no quise tenerlo

2 Sí, y lo tuve

3 Sí, pero no les dio tiempo a llegar

4 No, y no me importó

5 No, y me hubiera gustado que estuviera

99 NS/NC (no leer)

3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?

1 Sí, y no la acepté

2 Sí, y me la pusieron

3 Sí, pero no dio tiempo a ponérmela

4 No y no me importó

5 No y me hubiera gustado que me la pusieran

99 NS/NC (no leer)

4. ¿Le preguntaban si tenía dolor?

1 Sí

2 No

99 NS/NC (no leer)

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

5 Siempre

4 Casi siempre

3 A veces

4 Casi nunca

1 Nunca

98 No tuve dolor

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 la sala de dilatación /paritorio ¿cómo valora usted la **profesionalidad de...**?

	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy Mal	No me atendió este profesional	NS/NC
	5	4	3	2	1	98	99
6. Matronas							
7. Ginecólogo							
8. Pediatra							

9. Si entendemos como intimidad la privacidad que tuvo mientras se encontraba en la sala de dilatación y/o paritorio (que pusieran un biombo o corrieran la cortina, la cubrieran con una sábana, que hablaran con usted o su familia en privado y sin que hubiera otras personas delante...), ¿cómo valora el **respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba dilatando o pariendo?**

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

Y 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?**

	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy Mal	No me atendió este profesional	NS/NC
	5	4	3	2	1	98	99
10. Matronas							
11. Ginecólogo							
12. Pediatra							

13. En cuanto a sus acompañantes ¿cómo valora la información que recibieron sobre cómo le iban a usted las cosas mientras se encontraba en la sala de dilatación o en paritorio?

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



CUANDO NACIÓ EL NIÑO

Pasar a la pregunta 15 si el parto fue con cesárea 

14. ¿Después del parto le colocaron a su hijo **sobre su pecho y su abdomen para favorecer el contacto piel con piel**?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)





15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo, después del parto?

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

PLANTA

Ahora queremos saber algunas cosas sobre la atención que recibió en la planta del hospital.

16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante, de las normas de funcionamiento de la Unidad de hospitalización dónde estuvo ingresado, es decir horarios de comidas, de visitas, información del médico, cómo contactar con el personal de la planta, teléfono, etc?

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a la pregunta 18 (no leer)
- 99 NS/NC  Pasar a la pregunta 18 (no leer)

17. ¿Cómo valora esa información que le dieron?

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






18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso le preguntó su nombre y sus apellidos para confirmar su identidad?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

Queremos saber también cómo fue de comfortable su estancia en el hospital. Díganos, por favor...

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




- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 21 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 21 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 21 (no leer)

20. 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)






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


- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 23 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 23 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 23 (no leer)




22. 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)

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

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 25 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 25 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC  Pasar a la pregunta 25 (no leer)

24. ¿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)

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

- 5 Muy bien  Pasar a pregunta 27 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a pregunta 27 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 27 (no leer)

26. ¿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)



A continuación vamos a tratar temas relacionados con el trato que usted y su hijo han recibido en la planta del hospital...

¿Cómo valora el trato que recibió de?

27. Médicos

28. Pediatras

29. Enfermeras

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

31. 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	No me atendió este profesional	NS/NC
5	4	3	2	1	98	99

32. ¿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)

33. ¿Mientras estuvo ingresada en planta le preguntaban si tenía dolor?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

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

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

35. 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)

36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo?

- 5 Muy bien
- 4 Bien
- 3 Regular



- 2 Mal
1 Muy mal
99 NS/NC (no leer)

¿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?

	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy Mal	No me dieron ninguna explicación	NS/NC
	5	4	3	2	1	98	99
37. Usted							
38. Su hijo							

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

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

- 1 Sí
2 No  Pasar a la pregunta 44 (no leer)
99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 44 (no leer)

40. 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:

41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

- 1 Sí
2 No

99 NS/NC (no leer)

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

1 Sí

2 No

99 NS/NC (no leer)

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

1 Sí

2 No

99 NS/NC (no leer)



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

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

Muy insegura

Muy segura

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

45. En una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa muy insatisfecha y 10 muy satisfecha, ¿cómo califica globalmente **su satisfacción** donde ingresó para parir?

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

Muy insatisfecha

Muy satisfecha

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

Y ya para terminar...

47. 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)

48. ¿Ha parido con anterioridad en este mismo hospital en los últimos 5 años?

- 1 Sí
- 2 No  Pasar a la pregunta 50
- 99 NS/NC (no leer)

49. Año del ultimo ingreso para parir: _ _ _ _

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

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

51. En una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa nada probable y 10 muy probable ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas 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...

52. ¿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
- 6. NS/NC

53. 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.