

CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA
URGENCIAS HOSPITALARIAS

**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.

Antes de nada...

1. Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era

- 1. Muy Grave
- 2. Grave
- 3. Poco grave
- 4. Leve
- 99. NS/NC (no leer)

2. ¿Estuvo en Urgencias acompañado?

- 1. Sí
- 2. No Pasar a la pregunta 5 
- 99. NS/NC (no leer)

3. Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes, por el personal del hospital, mientras usted permaneció en el área de Urgencias.

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

4. Cómo valora la información que recibieron sus familiares mientras permaneció en Urgencias de cómo le iban a usted las cosas?

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



5. Aproximadamente ¿cuánto tiempo paso desde que llegó a la Puerta de Urgencias hasta que tuvo el primer contacto con personal médico o de enfermería, es decir, cuando un sanitario le preguntó por primera vez, que le pasaba...?

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

6. Teniendo en cuenta el motivo de su urgencia, díganos, por favor, en una puntuación de 0 a 10, donde el 0 es muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, ¿cómo **de satisfecho está con el tiempo** que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Le preguntamos ahora su opinión sobre una serie de aspectos de las instalaciones de la zona de urgencias del hospital.

7. ¿Cómo valora la limpieza del Servicio de Urgencias del Hospital?

- 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? 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 las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, temperatura, sillas, espacio... de las salas de espera

- 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 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)

A continuación con las siguientes preguntas queremos que valore algunos aspectos del trato recibido por parte del personal de Urgencias

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 bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No me atendió	NS/NC
	5	4	3	2	1	98	99
11. Médicos							
12. Personal de Enfermería							
13. Personal Administrativo (el que está detrás del mostrador, el que le toma los datos, el que da información en general...)							
14. Celadores (los que llevan las camillas, las sillas de ruedas, los que le acompañan a realizar las pruebas...)							

15. Y si entendemos como **intimidad** la privacidad de la que ha disfrutado mientras se encontraba en la zona de urgencias (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 en el servicio de urgencias?

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

16. En una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica globalmente su **satisfacción con el trato** recibido en el servicio de urgencias del hospital?

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

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Ahora queremos conocer cómo fue la información que recibió durante su estancia en Urgencias

17. Durante su estancia en el servicio de urgencias del 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)

18. En una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica globalmente su **satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?**

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

Muy insatisfecho Muy satisfecho

Con respecto a la profesionalidad...

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
19. Médicos							
20. Personal de Enfermería							
21. Personal Administrativo (el que está detrás del mostrador, el que tomo los datos al llegar, el que da información en general...)							
22. Celadores (los que llevan las camillas, las sillas de ruedas, los que le acompañan a realizar las pruebas..)							

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

23. Durante su estancia en el servicio de urgencias del 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 28 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a pregunta 28 (no leer)

24. Díganos, por favor, qué pasó. ABIERTA, (MULTIRESPUESTA) (NO LEER OPCIONES)

- 1 Sensación de abandono o de estar desasistido
- 2 Ha tenido una infección mientras estaba hospitalizado/a.
- 3 Ha tenido una reacción alérgica debido a la medicación.
- 4 Ha tenido una reacción alérgica debido a la alimentación.
- 5 Ha tenido una reacción alérgica debido a la al material sanitario.
- 6 Ha tenido una reacción alérgica debido a la transfusión de sangre.
- 7 Ha vuelto a ser operado/a de forma imprevista después de haber sido intervenido/a quirúrgicamente en una primera ocasión durante su hospitalización.
- 8 Se cayó, se fracturó o tuvo algún tipo de accidente durante su hospitalización.
- 9 El personal sanitario se equivocó en su diagnóstico.
- 10 Le dieron una medicación equivocada durante su hospitalización.
- 11 Fue confundido/a con otro/a paciente durante su hospitalización.
- 12 Dieta inadecuada a la enfermedad
- 13 Sonda mal colocada
- 14 Pérdida de resultado de las pruebas
- 15 Otras: escribir literalmente
- 99 NS/NC

Y, a propósito de lo sucedido, díganos:

25. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

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

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

 **28. 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 servicio de Urgencias del hospital?**

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

Una vez que le dieron el alta en el servicio de urgencias...

29. ¿Se quedó usted ingresado?

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

30. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?

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

31. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?

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

 **32.** Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias díganos que cree usted que ocurrió

1. Estuvo el tiempo necesario  **Pacientes NO INGRESADOS** Pasar a la pregunta **34**
Pacientes INGRESADOS Pasar a la pregunta **36**
 2. Estuvo menos tiempo del necesario
 3. Piensa que estuvo en Urgencias más tiempo del necesario
99. NS/NC  **Pacientes NO INGRESADOS** Pasar a la pregunta **34** (no leer)
Pacientes INGRESADOS Pasar a la pregunta **36** (no leer)

33. Leer una u otra pregunta según opción seleccionada en la pregunta anterior

¿Por qué piensa que estuvo más tiempo del necesario? Abierta y NS/NC (no leer)

¿Por qué piensa que estuvo menos tiempo del necesario? Abierta y NS/NC (no leer)



Pacientes ingresados pasar a la pregunta 36 

34. ¿Cómo valora la información que le dieron, antes de irse de alta del Servicio de Urgencias, sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?

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

35. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de atención primaria?

- 1. Probablemente sí, en mi centro de salud.
- 2. Probablemente sí, en urgencias de Atención Primaria.
- 3. No, solo en Urgencias del Hospital
- 4. Otros sitios _____
- 99. NS/NC

Ahora vamos a ver qué opina globalmente del Servicio de Urgencias del Hospital y la atención recibida en él...



36. 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 el Servicio de Urgencias?**

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

Muy insatisfecho Muy satisfecho

Y ahora díganos

1. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que se debería mejorar en el Servicio de Urgencias ¿Qué elegiría? Abierta y NS/NC. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado (Se enumeran algunas de las respuestas que pueden aparecer. No leerlas al entrevistado)

- 1 Disminución del tiempo de espera
- 2 Mejorar instalaciones
- 3 Mejorar el trato
- 4 Más Personal
- 5 Profesionalidad del personal

- 6 Información al paciente, al acompañante
- 7 Mejorar la Organización
- 8 Priorizar según gravedad
- 9 Limpieza
- 10 Que los niños sean atendidos por pediatras
- 11 Más especialidades
- 12 Dejar pasar a un acompañante
- 13 Más pruebas
- 14 Separar salas de espera de niños y adultos
- 15 Respetar la intimidad
- 16 Ambulancias
- 17 Limitar número de acompañantes
- 18 Priorizar la atención a los niños
- 19 Todo

37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir ¿volvería al Servicio de Urgencias de este hospital?

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

38. En una puntuación de 0 a 10, dónde el 0 es nada probable y 10 muy probable ¿Le recomendaría este servicio a sus amigos y familiares?

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

Nada probable

Muy probable

Y finalmente, y sólo con el fin de clasificar la encuesta, díganos por favor...

39. 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)

40. ¿Qué estudios ha realizado o completado? Abierta y NS/NC (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 (si se conoce no preguntar)

- 1 Española
- 2 Otra (especificar): _____

Muchas gracias por su tiempo y amabilidad al responder nuestras preguntas. Con sus aportaciones nos está ayudando a mejorar.