Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social
Dirección General de Planificación, Ordenación Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

EMCA
Gestión de la Calidad Asistencial

Servicio Murciano de Salud

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

ATENCIÓN HOSPITALARIA I

SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Año 2012

Subdirección General de Calidad Asistencial

Abril 2013

ÍNDICE

1.- NOTAS METODOLÓGICAS 2
1.1. Población a estudio y periodos de estudio 2
1.2. Ámbito de estudio 2
1.3. Tipo de diseño 2
1.4. Tipo de muestreo 2
1.5. Instrumento de medida y recogida de la información 2
1.6. Tamaño de la muestra y tasa de respuesta global servicio murciano de salud. Año 2012 2
1.7. Tasa de respuesta por servicio, hospital y servicio murciano de salud. 2

2.- DATOS 2012. SERVICIOS QUIRÚRGICOS 2
2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA. SERVICIOS QUIRÚRGICOS 2
2.1.1. Grupos de edad por hospital y servicio murciano de salud. Año 2012 2
2.1.2. Género por hospital y servicio murciano de salud. Año 2012 2
2.1.3. Nivel de estudios por hospital y servicio murciano de salud. Año 2012 2
2. 2. RESULTADOS. INDICADORES SIMPLES DE CALIDAD. SERVICIOS QUIRÚRGICOS 2
2.3. PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR Y DIMENSIÓN 2
2.3.1. Puntos fuertes a nivel del servicio murciano de salud. 2
2.3.2. Puntos débiles a nivel del servicio murciano de salud. 2
2.4. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR 2
2.5. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR DIMENSIÓN 2

3.- DATOS 2012. SERVICIOS MÉDICOS 2

3.1. Características De La Muestra. Servicios Médicos 2
3.1.1. Grupos de edad por hospital y servicio murciano de salud. Año 2012 2
3.1.2. Género por hospital y servicio murciano de salud. Año 2012 2
3.1.3. Nivel de estudios por hospital y servicio murciano de salud. Año 2012 2
3.2 Resultados. Indicadores Simples De Calidad. Servicios Médicos 2
3.3. Puntos Fuertes Y Débiles Por Indicador Y Dimensión. 2
3.3.1. Puntos fuertes a nivel del servicio murciano de salud 2
3.3.2. Puntos débiles a nivel del servicio murciano de salud 2
3.4. Tabla Resumen Puntos Fuertes Y Débiles Por Indicador 2
3.5. Tabla Resumen Puntos Fuertes Y Débiles Por Dimensión 2

4.- Datos 2012. Servicios Obstétricos 2
4.1. Características De La Muestra. Servicios Obstétricos 2
4.1.1. Grupos de edad por hospital y servicio murciano de salud. Año 2012 2
4.1.2. Nivel de estudios por hospital y servicio murciano de salud. Año 2012 2
4.2. Resultados. Indicadores De Calidad. Servicios Obstétricos 2
4.3. Puntos Fuertes Y Débiles Por Indicador Y Dimensión. 2
4.3.1. Puntos fuertes a nivel del servicio murciano de salud 2
4.3.2. Puntos débiles a nivel del servicio murciano de salud 2
4.4. Tabla Resumen Puntos Fuertes Y Débiles Por Indicador 2
4.4. Tabla Resumen Puntos Fuertes Y Débiles Por Indicador 2
4.5. Tabla Resumen Puntos Fuertes Y Débiles Por Dimensión 2

5.- Cuestionario de evaluación del informe 2

1.- Notas Metodológicas

1.1. POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODOS DE ESTUDIO

Pacientes adultos dados de alta en los Servicios Quirúrgicos y Médicos, y Puérperas de los Hospitales Públicos de Agudos de la Región de Murcia, en el año 2012, desde el día 5 de marzo hasta completar la muestra necesaria en cada uno de los servicios estudiados. El cierre de recepción de listados de altas se realizó el 31 de junio.

A diferencia de años anteriores en los que se realizaban cuatro cortes, uno por trimestre, se ha realizado un solo corte anual que se llevó a cabo durante las fechas indicadas.

1. 2. ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 9 Hospitales Públicos de Agudos de la Región de Murcia.

1. 3. TIPO DE DISEÑO

Estudio retrospectivo, descriptivo, de prevalencia, transversal.

1.4. TIPO DE MUESTREO

En todos los casos los pacientes fueron escogidos por medio de un muestreo aleatorio de conveniencia, estratificado no proporcional por hospital, del total de usuarios dados de alta durante el periodo de estudio.

Se remitieron 1.708 encuestas para Servicios Quirúrgicos, 2.135 Servicios Médicos y 1.146 Servicios Obstétricos, en total 4.989 cuestionarios. La tasa de respuesta global fue de un **33,19%.**

- **Fuente de Datos:** Listados facilitados por los servicios de admisión de los hospitales entre los pacientes dados de alta en Servicios Quirúrgicos, Médicos u Obstétricos, que incluían los datos siguientes: nombre completo, dirección completa y fecha de nacimiento.
- **Criterio Inclusión de pacientes:** Para que un sujeto se incluyera en el estudio tenía que ser mayor de 18 años y haber sido dado de alta en servicios quirúrgicos, médicos u obstétricos durante los periodos señalados.
- **Criterios Exclusión de pacientes:**
  - Motivo Alta: traslado a otro centro de agudos, defunción, no consta.
  - Diagnostico al Alta para Obstetricia: distinto a parto con recién nacido vivo, no consta.
  - Domicilio: dirección ausente o incompleta.
  - Servicio al Alta: no especificado, Pediatría y Psiquiatría.
  - Estancia: menor a un día.
  - Edad: menor a 18 años o desconocida.
  - Duplicidad de datos del paciente: datos repetidos en distintos servicios y/o hospitales.

- **Motivos exclusión de Encuestas Recibidas**

  Además de las señaladas anteriormente:
  - Encuestas sin datos sociodemográficos: 86 (4,9%)
  - No coinciden los datos sociodemográficos señalados en el cuestionario con los existentes en listados de envío (la ha rellenado una persona con los datos no pertenecientes al paciente seleccionado): 30 (1,7%)

1.5. INSTRUMENTO DE MEDIDA Y RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN

- Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Valoración de Calidad Percibida y Satisfacción Posthospitalización, en sus tres modelos de cuestionario: para pacientes que han sido ingresados en Servicios Quirúrgicos, para pacientes que han sido ingresados en Servicios Médicos y para mujeres que han dado a luz.
- El cuestionario se hizo llegar por correo postal acompañado de una carta de presentación a las personas que cumplían los requisitos exigidos. A los diez días de remitido éste, se envío una carta recordatorio, para invitar a su contestación, que incluía un número de teléfono donde podían reclamar el cuestionario si no lo habían recibido o lo habían extraviado.

1.6. TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TASA DE RESPUESTA GLOBAL SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

	Número de usuarios del periodo de estudio. S. Quirúrgicos	Número de usuarios del periodo de estudio. S. Médicos	Número de usuarios del periodo de estudio. S. Obstétricos	Número de usuarios del periodo de estudio. Todos los Servicios
Totales	2.596	3.218	1.948	7.762
Incluidos en el estudio	1.708	2.135	1.146	4.989
Contestan	**672**	**657**	**327**	**1.656**
% del Total de usuarios	25,89	20,42	16,79	21,33
% del Total de usuarios incluidos	**39,34**	**30,77**	**28.53**	**33,19**

1.7. TASA DE RESPUESTA POR SERVICIO, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

HOSPITAL	S. Quirúrgicos	S. Médicos	S. Obstétricos
H. U. Virgen de la Arrixaca	48,8	37,3	36,3
H. G. U. Santa Lucía	42,5	35,2	17,4
H. G. U. J. Mª Morales Meseguer	44,2	31,2	-
H. Rafael Méndez	32,5	23,2	22,6
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	39,5	33,0	26,0
H. Comarcal del Noroeste	38,3	42,5	34,8
H. Virgen del Castillo	51,6	44,0	45,4
H. G. U. Reina Sofía	38,9	32,7	-
H. de la Vega Lorenzo Guirao	27,1	19,0	-
Servicio Murciano de Salud	**39,3**	**30,8**	**28,5**

*n= 200 por hospital y servicio.

2.- Datos 2012. Servicios Quirúrgicos

2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA. SERVICIOS QUIRÚRGICOS

2.1.1. GRUPOS DE EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

HOSPITAL	% 18-24	% 25-44	% 45-64	% 65 y más
H. U. Virgen de la Arrixaca	5,0	21,0	41,0	33,0
H. G. U. Santa Lucía	2,8	25,4	40,8	31,0
H. G. U. J. Mª Morales Meseguer	4,4	17,6	29,4	48,5
H. Rafael Méndez	1,6	26,2	34,4	37,7
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	3,7	26,8	31,7	37,8
H. Comarcal del Noroeste	1,5	17,9	43,3	37,3
H. Virgen del Castillo	1,2	18,5	32,1	48,1
H. G. U. Reina Sofía	1,6	12,7	36,5	49,2
H. de la Vega Lorenzo Guirao	3,8	19,0	41,8	35,4
Servicio Murciano de Salud	**3,1**	**21,1**	**37,4**	**38,4**

2.1.1. (bis) EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

HOSPITAL	Mínimo	Media	Máximo	Desviación estándar	P25	Mediana	P75
H. U. Virgen de la Arrixaca	20	54,88	87	16,65	44	54,5	68
H. G. U. Santa Lucía	22	54,54	85	16,90	44	56	68
H. G. U. J. Mª Morales Meseguer	21	60,47	85	17,43	50	64	75
H. Rafael Méndez	20	56,77	93	17,12	44	55	71
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	18	56,32	89	18,44	41	57,5	73
H. Comarcal del Noroeste	22	59,31	90	17,25	48	61	74
H. Virgen del Castillo	24	61,47	94	17,94	50	63	75
H. G. U. Reina Sofía	20	61,37	92	16,37	50	64	72
H. de la Vega Lorenzo Guirao	19	57,01	86	17,55	45	61	71
Servicio Murciano de Salud	**18**	**57,40**	**94**	**17,42**	**45**	**59**	**71**

2.1.2. GÉNERO POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

	Hombre		Mujer	
HOSPITAL	**n**	**%**	**n**	**%**
H. U. Virgen de la Arrixaca	45	45,0	55	55,0
H. G. U. Santa Lucía	39	54,9	32	45,1
H. G. U. J. Mª Morales Meseguer	46	67,6	22	32,4
H. Rafael Méndez	36	59,0	25	41,0
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	42	51,2	40	48,8
H. Comarcal del Noroeste	36	53,7	31	46,3
H. Virgen del Castillo	36	44,4	45	55,6
H. G. U. Reina Sofía	32	50,8	31	49,2
H. de la Vega Lorenzo Guirao	46	58,2	33	41,8
Servicio Murciano de Salud	**358**	**53,3**	**314**	**46,7**

2.1.3. NIVEL DE ESTUDIOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3		Sin Especificar	
HOSPITAL	NS/NC	n	%	n	%	n	%	n	%
H. U. Virgen de la Arrixaca	0	50	50,0	38	38,0	12	12,0	0	0
H. G. U. Santa Lucía	0	35	49,3	28	39,4	7	9,9	1	0,1
H. G. U. J.Mª Morales Meseguer	2	35	53,0	19	28,8	12	18,8	0	0
H. Rafael Méndez	2	36	61,0	19	32,2	4	6,8	0	0
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	5	34	44,2	32	41,5	11	14,3	0	0
H. Comarcal del Noroeste	1	48	72,7	12	18,2	6	9,1	0	0
H. Virgen del Castillo	1	56	70,0	20	25,0	4	5,0	0	0
H. G. U. Reina Sofía	1	34	54,8	22	35,5	6	9,7	0	0
H. de la Vega Lorenzo Guirao	3	49	64,5	20	26,3	7	9,2	0	0
Servicio Murciano de Salud	**15**	**377**	**56,3**	**210**	**32,0**	**69**	**10,5**	**1**	**0,1**

* Nivel de estudios agrupado: 1= Sin estudios y Primarios; 2= Bachiller Elemental, Bachiller Superior y FP; 3= Diplomado y Licenciado; Sin especificar: el encuestado no especifica en Otros el tipo de estudio realizado

2. 2. RESULTADOS. INDICADORES SIMPLES DE CALIDAD. SERVICIOS QUIRÚRGICOS

Se exponen a continuación los resultados de la explotación de los datos del año 2012. Para la clasificación de los centros de acuerdo al valor obtenido en cada indicador y para los cálculos de significación estadística, sólo se han tenido en cuenta aquellos centros que tenían 30 ó más casos en cada indicador evaluado. Se han señalado con un asterisco aquellos valores obtenidos con "n" menor a 30.

Se presentan conjuntamente los datos encontrados en la Región y en cada uno de los hospitales estudiados, señalando el mayor valor obtenido y las diferencias estadísticamente significativas con respecto a los valores medios obtenidos para el Servicio Murciano de Salud, con la siguiente leyenda para cada tabla:

- El valor más alto del indicador en 2012 (las comparaciones no se realizan si hay algún hospital con n< 30)
- El valor más bajo del indicador en 2012 (las comparaciones no se realizan si hay algún hospital con n< 30)
- Mejor el valor del indicador en el hospital que en el SMS (resultado estadísticamente significativo)
- Peor el valor del indicador en el hospital que en el SMS (resultado estadísticamente significativo)

* Valores de n para el indicador menores de 30

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
53	GLOBAL	% Pacientes que describen como muy buena o buena la calidad de la atención del hospital	**94,0**	91,9	91,5	97,0	95,1	97,5	90,9	93,8	95,2	93,6
55	GLOBAL	% Pacientes que puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital	**79,9**	70,0	89,9	82,1	75,4	84,1	75,4	75,0	85,0	83,3
55 bis	GLOBAL	Satisfacción Media	**8,4**	8,1	8,7	8,5	8,2	8,6	8,1	8,2	8,6	8,6
1	Organización	% Pacientes que no estuvieron en lista de espera para ingresar	**35,7**	40,6	29,9	37,9	43,9	**16,5**	**53,0**	44,3	32,8	34,7
1_1	Organización	% Pacientes que opinan que no estuvieron demasiado tiempo en lista de espera para ingresar	**61,4**	61,5	64,4	70,0	63,3	54,7	75,0	63,4	57,5	53,3
2	Información	% Pacientes que opinan que ellos o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso	**67,1**	56,8	69,7	65,2	**80,7**	61,5	61,5	**88,8**	75,4	62,7
4	Competencia Profesional	% Pacientes que cuando llegaron a urgencias opinan que les atendieron con los medios que necesitaban	**91,8**	88,7	**100,0**	92,3	93,0	82,8*	95,2	95,9	93,9	91,2
5	Organización	% Pacientes que opinan que, en general, en urgencias les atendieron con la suficiente rapidez	**73,6**	67,3	80,0	64,1	76,7	76,7	73,8	**89,6**	63,6	74,3

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
6	Información	% Pacientes a los que en urgencias les explicaron siempre o casi siempre lo que les estaban haciendo	**83,2**	78,2	90,3	84,2	90,0	83,3	75,6	91,8	81,8	79,4
7	Trato	% Pacientes que durante el tiempo que permanecieron en urgencias piensan que el trato que recibieron por parte del personal del hospital les ayudó siempre o casi siempre a sentirse más tranquilos y calmados	**81,2**	71,9	85,3	84,6	80,5	93,5	82,9	86,0	80,0	73,5
8	Trato	% Pacientes que opinan que mientras permanecieron en el área de urgencias sus acompañantes fueron tratados siempre o casi siempre con amabilidad por el personal del hospital	**81,9**	75,0	77,4	**94,6**	82,1	89,3*	80,5	92,0	90,9	70,6
9	Información	% Pacientes que opinan que mientras permanecieron en el área de urgencias sus acompañantes tuvieron siempre o casi siempre información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas	**73,1**	67,3	71,9	81,6	74,4	67,9*	78,0	81,3	78,8	70,6
10	Trato	% Pacientes que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratados siempre o casi siempre con delicadeza	**93,9**	89,3	97,0	**100,0**	97,4	96,6*	88,1	96,0	88,6	94,3
11	Infraestructura	% Pacientes que opinan que todo estaba en condiciones en las instalaciones del área de urgencias del hospital	**64,8**	56,4	70,6	54,1	57,9	**83,9**	55,0	76,6	60,0	64,9
12	Información	% Pacientes que cuándo les comunicaron que iban a ingresar les informaron con claridad del motivo de su ingreso	**95,1**	85,7	**100,0**	97,4	97,5	96,6*	95,1	**100,0**	97,1	94,6
13	Información	% Pacientes que opinan que les entregaron el documento de consentimiento informado	**95,9**	95,5	93,8	98,4	94,5	97,3	98,1	94,0	98,1	94,4

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
13_0	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado les explicaron con claridad el contenido del mismo	**83,1**	77,6	87,3	92,1	79,6	83,3	77,1	85,9	83,0	85,5
13_1	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado dispusieron de tiempo suficiente para leerlo con detenimiento	**81,6**	77,4	87,5	78,0	66,7	87,8	76,6	89,1	81,8	86,8
13_2	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado una vez firmado les entregaron una copia del mismo	**72,1**	60,3	78,8	**93,1**	**36,6**	78,8	63,4	**87,9**	**86,5**	74,5
14	Información	% Pacientes que opinan que al finalizar la operación informaron a sus acompañantes con claridad del resultado de la misma	**95,7**	91,1	95,3	98,4	89,6	97,1	**100,0**	98,4	96,4	98,6
15	Organización	% Pacientes que durante su estancia en el hospital pudieron saber con facilidad, siempre o casi siempre, si quienes le atendían eran médicos, celadores, personal de enfermería o de cualquier otro tipo	**84,4**	81,6	79,7	88,2	86,7	82,5	81,0	92,2	90,2	84,6
16	Organización	% Pacientes a los que el personal que les atendía se identificaba, siempre o casi siempre, diciéndoles quienes eran	**60,6**	68,4	64,3	61,8	51,7	57,5	47,6	64,9	63,9	60,3
17	Trato	% Pacientes que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital	**91,5**	85,6	90,1	94,1	93,0	95,0	89,1	91,9	93,5	93,6
18	Competencia Profesional	% Pacientes que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron	**82,9**	73,1	84,1	92,5	81,8	84,6	87,8	89,4	81,1	82,4

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
19	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas por compartir habitación	**76,1**	77,7	69,4	65,1	81,0	74,6	71,2	76,7	84,5	80,6
20	Organización	% Paciente para los que no resultaron molestas las visitas	**82,0**	86,5	85,7	77,9	85,5	83,3	73,4	79,5	73,8	83,5
21	Infraestructura	% Pacientes a los que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería	**92,4**	89,7	95,6	90,8	94,9	93,6	91,5	94,9	**98,4**	87,0
22	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que cuando llamaron al personal del hospital para que atendiera sus necesidades lo hicieron siempre o casi siempre con suficiente rapidez	**86,5**	84,5	89,6	**95,5**	90,0	86,1	90,3	77,9	90,2	79,7
23	Competencia Profesional	% Pacientes a los que no les tuvo que ayudar, en algún momento, otro paciente o acompañante, por no acudir o no estar disponible el personal del hospital	**89,6**	87,6	88,2	93,9	91,5	89,6	88,9	89,6	91,8	88,5
24	Infraestructura	% Pacientes que no encontraron ningún problema en la comida que le dieron durante su estancia en el hospital	**53,4**	46,4	45,5	**37,5**	48,3	46,2	**73,4**	**73,0**	60,7	61,5
25	Infraestructura	% Pacientes que encontraron en buenas condiciones las unidades del hospital	**57,3**	**43,9**	**81,4**	45,5	41,7	**75,6**	**39,4**	46,7	68,9	60,8
26	Trato	% Pacientes que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto que el de otros pacientes	**97,2**	94,8	97,0	98,4	**100,0**	96,2	98,4	**100,0**	96,6	97,3

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
27	Información	% Pacientes a los que, durante su estancia en la planta, les explicaron con claridad, siempre o casi siempre, cómo evolucionaba su estado de salud	**85,4**	85,7	87,3	88,2	80,3	83,5	80,6	87,0	85,2	88,6
28	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que su opinión, en relación a sus cuidados y tratamiento, fue tenida en cuenta siempre o casi siempre	**83,6**	78,1	88,1	82,4	80,4	88,3	84,6	80,8	81,7	86,8
29	Información	% Pacientes que opinan que durante su estancia en el hospital pudieron comentar con el médico, siempre o casi siempre, aquellos aspectos de su enfermedad que les preocupaban	**80,9**	78,8	85,9	81,8	83,1	75,3	76,6	83,1	82,0	83,3
30	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que durante su estancia en el hospital no se produjo ningún tipo de fallo en su tratamiento, pruebas o cuidados	**87,6**	79,4	85,9	92,6	87,9	87,3	90,9	89,5	88,5	92,3
31	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta a los médicos siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender	**89,6**	87,4	86,4	95,3	88,1	88,0	85,7	91,7	92,9	93,2
32	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta al personal de enfermería siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender	**90,8**	85,7	93,8	95,2	91,1	91,4	88,3	90,0	91,2	92,5
33	Información	% Pacientes que opinan que sus acompañantes tuvieron siempre o casi siempre información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas	**86,0**	82,2	81,0	**95,2**	76,3	89,3	83,9	86,7	82,8	**94,7**
34	Información	% Pacientes que opinan que ellos, o sus acompañantes, no han recibido información diferente o contradictoria por parte del personal que les atendió	**95,9**	92,3	95,5	98,4	93,2	98,7	96,9	91,9	96,6	98,7

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
35	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no hizo ningún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando ellos presentes	**98,2**	96,8	**100,0**	**100,0**	96,7	98,7	95,2	**100,0**	**100,0**	97,4
36	Trato	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no discutió sobre su enfermedad delante de ellos, como si no estuvieran presentes	**97,8**	97,8	97,0	98,4	98,4	**100,0**	98,4	97,4	94,9	97,4
37	Trato	% Pacientes que sintieron que se respetó, siempre o casi siempre, su intimidad en el momento de reconocerles, asearles o curarles	**96,7**	92,4	**100,0**	95,3	95,0	98,7	96,8	**100,0**	96,7	97,4
38	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar	**94,3**	96,8	91,0	96,9	95,0	**98,7**	85,7	**98,7**	96,7	89,6
39	Infraestructura	% Pacientes que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo	**74,6**	62,6	86,6	**53,8**	68,9	74,7	81,0	80,0	85,2	81,3
40	Organización	% Pacientes que no han visto fumar en el hospital a familiares, pacientes o personal sanitario	**91,6**	82,8	95,6	86,6	90,3	**100,0**	**98,4**	**97,5**	**79,4**	95,0
41	Organización	% Pacientes que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto	**65,6**	57,1	73,5	54,5	66,7	72,5	71,4	63,3	61,9	67,9
42	Trato	% Pacientes que opinan que cuando se sentían con ansiedad o con ánimo decaído, su médico o el personal de enfermería siempre o casi siempre les tranquilizaba	**78,6**	75,0	82,8	**90,6**	64,2	82,2	82,5	83,3	73,2	78,1

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
43	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que se utilizaron siempre o casi siempre los medios necesarios para quitarles el dolor durante su estancia en el hospital	**97,3**	97,9	96,9	**100,0**	94,9	97,3	96,9	94,9	96,6	98,6
44	Organización	% Pacientes que piensan que los cambios de turno no afectaron la atención que recibieron	**86,6**	83,7	88,4	91,0	81,4	91,5	87,1	88,6	87,1	83,3
45	Organización	% Pacientes que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos	**85,0**	82,3	84,0*	93,0	68,9	88,6	85,7*	**95,6**	84,2	86,5
46	Organización	% Pacientes que opinan que les atendió, siempre o casi siempre, el mismo médico durante su estancia en planta	**62,1**	67,7	72,7	55,4	**44,8**	56,4	62,5	56,4	63,5	68,8
47	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas al ser vistos por estudiantes	**88,0**	83,6	89,7	84,6	88,0*	90,0*	100,0*	100,0*	92,3	76,9*
48-1	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal Médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**94,8**	95,7	89,9	93,9	93,2	93,8	93,8	94,7	95,1	**100,0**
48-2	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal de Enfermería tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**93,2**	88,4	91,3	97,0	91,5	**98,8**	90,6	93,3	96,7	93,6
48-3	Trato	% Pacientes que opinan que los Auxiliares de Enfermería tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**92,6**	89,2	92,4	97,0	94,8	97,5	89,1	89,2	96,7	89,6

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
48-4	Trato	% Pacientes que opinan que los Celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**94,9**	91,1	97,0	**100,0**	94,4	**100,0**	95,3	93,2	93,2	91,8
48-5	Trato	% Pacientes que opinan el Personal de la Limpieza tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**95,7**	95,7	94,2	**100,0**	96,6	**100,0**	95,2	94,7	91,5	93,4
49	Información	% Pacientes que opinan que antes de irse de alta les explicaron con claridad el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa.	**87,7**	88,4	85,9	86,4	80,0	86,4	83,3	92,3	88,3	**94,9**
50	Información	% Pacientes que opinan que tuvieron oportunidad de consultar al médico las dudas que tenía acerca de su informe del alta hospitalaria	**83,3**	83,0	77,1	88,1	75,9	86,1	80,3	90,5	81,7	87,0
51	Organización	% Pacientes que opinan que dispusieron, en el momento en que sabían que les iban a dar el alta, de tiempo suficiente para prepararse y avisar a sus acompañantes	**99,4**	100,0	98,6	98,5	98,3	**100,0**	98,5	**100,0**	**100,0**	**100,0**
52	Organización	% Pacientes que opinan que estuvieron el tiempo necesario en el hospital	**87,0**	87,2	94,4	92,5	83,3	83,8	79,1	85,9	89,7	87,0
54-1	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal médico que le atendió como buena o muy buena	**95,9**	94,9	97,1	97,0	95,1	95,1	93,8	96,3	96,8	97,4
54-2	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de enfermería que le atendió como buena o muy buena	**94,6**	90,8	98,6	**100,0**	95,1	97,5	89,1	92,4	95,1	93,5

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
54-3	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad de las auxiliares de enfermería que les atendieron como buena o muy buena	**93,9**	90,7	95,7	**100,0**	98,3	97,5	92,1	91,1	91,7	90,8
54-4	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad de los celadores que les atendieron como buena o muy buena	**95,9**	93,7	**100,0**	**100,0**	93,1	**100,0**	95,3	92,4	93,3	94,4
54-5	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de limpieza que le atendió como buena o muy buena	**92,6**	90,8	95,6	93,9	86,9	97,5	92,1	89,9	93,1	91,9

El valor más alto del indicador

El valor más bajo del indicador

* **Valores de n para el indicador menores de 30**

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

2.3. PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR Y DIMENSIÓN.

Considerando como punto fuerte al indicador que presenta cumplimientos del 85% o más, y punto débil al que obtiene un cumplimiento inferior al 80%, en 2012 se han encontrado para cada una de las dimensiones de la calidad estudiadas los siguientes resultados.

2.3.1. PUNTOS FUERTES A NIVEL DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

Se encuentran cumplimientos **por encima del 85%** en los indicadores siguientes:

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Como en años anteriores la mayoría de los indicadores de esta dimensión son puntos fuertes para el Servicio Murciano de Salud. La valoración de la profesionalidad es muy buena para todos los estamentos del personal y mantiene unos niveles muy altos desde el año 2002.

Así mismo un 92% consideran que fueron tratados con las técnicas necesarias en urgencias y un 97% opinan que se utilizaron todos los medios para controlar el dolor.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

En casi todos los indicadores de esta dimensión se observan, en el Servicio Murciano de Salud, niveles elevados de cumplimiento y en nueve de ellos por encima del 85%. El hospital Virgen del Castillo presenta niveles de cumplimiento

superiores al 80% para todos los indicadores de esta dimensión (sólo dos por debajo del 85%), constituyéndose así en un buen ejemplo a seguir.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA

El único indicador que sobrepasa los niveles de cumplimiento del 85% en esta dimensión, es el relativo a la lencería con un 92%.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Constituyen puntos fuertes de esta dimensión: el cumplimiento de la normativa antitabaco (salvo para el Hospital Reina Sofía dónde más de un 20% de los pacientes manifiestan haber visto fumar a alguien en el hospital), la ausencia de problemas con los cambios de turno (87%), el tiempo suficiente para dejar la habitación (99%) y el tiempo adecuado de estancia en el hospital (87%).

DIMENSIÓN TRATO

Se encuentran excelentes niveles de cumplimiento de los indicadores incluidos en la dimensión trato para todos los estamentos en todos los hospitales del Servicio Murciano de Salud.

2.3.2. PUNTOS DÉBILES A NIVEL DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

Se encuentran cumplimientos **por debajo del 80%** en los indicadores siguientes:

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Tan sólo en dos hospitales se encuentran algunos indicadores con cumplimientos para esta dimensión por debajo del 80%. En el HU Virgen de la Arrixaca se encuentran valores inferiores a 80% de cumplimiento para los indicadores: ayuda para realizar su higiene personal cuando la precisaron (73%), tener en cuenta la opinión del paciente (78%) ausencia de fallos en tratamiento, pruebas o cuidados (79%). En el H. Virgen del Castillo un 78% de los pacientes manifiestan haber sido atendidos con rapidez por el personal del hospital.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

Sólo un 72,2% de los pacientes tienen la sensación de que mientras permanecieron en urgencias sus acompañantes estaban debidamente informados.

Únicamente un 67% de los pacientes manifiestan recibir información al ingreso sobre las normas de funcionamiento del hospital y un 73% información en el área de urgencias, constituyendo ambos indicadores una oportunidad de mejora importante.

A pesar de que el % de cumplimiento ha aumentado con respecto al año anterior, solamente un 72% de los encuestados manifiestan haber recibido una copia del documento de consentimiento informado.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA

Los niveles de incumplimiento de los indicadores referidos a estado de instalaciones, utilización de las duchas y sobre todo las comidas son muy elevados.

La mala evaluación de las comidas es algo que se viene repitiendo desde que se está preguntando al paciente sobre ello. En 2012, al igual que en el año anterior un 46,5% de los pacientes encuestados en el Servicio Murciano de Salud manifiestan haber tenido problemas con la comida, no alcanzando cumplimientos por encima del 74% en ningún hospital.

En cuanto a la valoración de las condiciones de las instalaciones, las instalaciones de urgencias obtienen un 65%, un valor muy bajo aunque hay que destacar una mejora de cinco puntos respecto al año anterior.

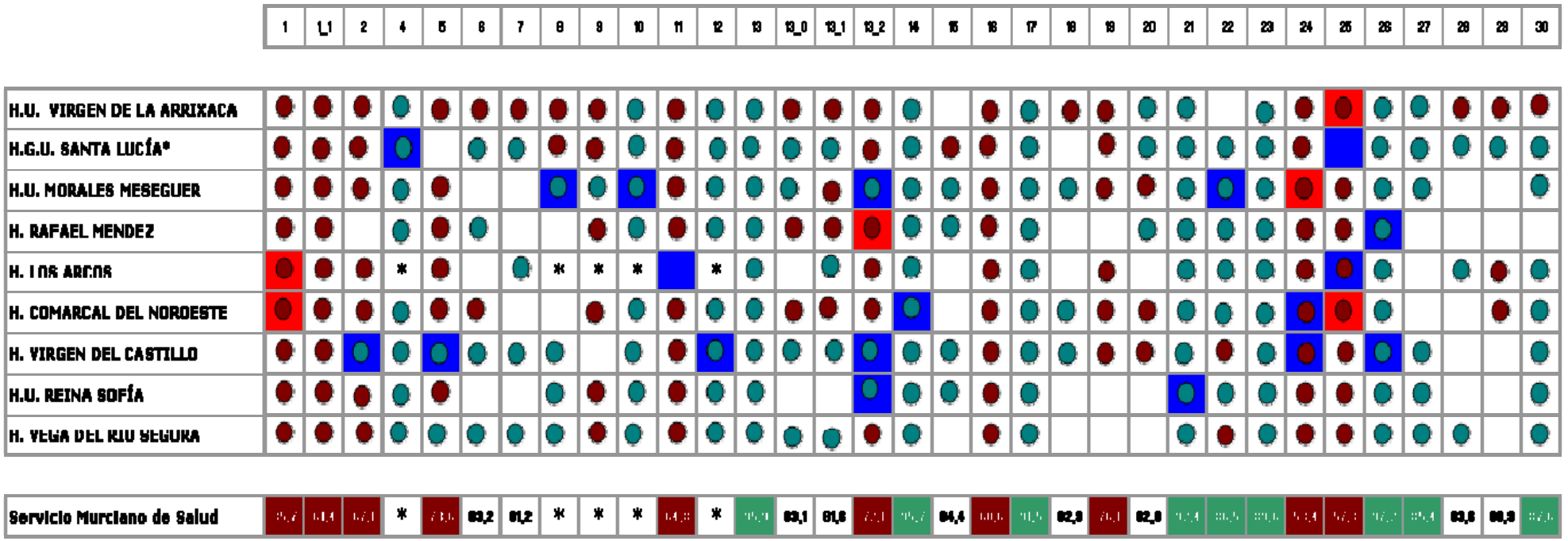
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Son oportunidades de mejora para los pacientes en el Servicio Murciano de Salud y en cada uno de sus hospitales: el tiempo pasado en lista de espera (sólo el 61% dicen haber pasado poco tiempo), la atención rápida en urgencias (74%), la identificación del personal (61%), compartir habitación sin problemas (76%) salvo en Rafael Méndez, Reina Sofía y H. de la Vega, la sensación de interrupción del sueño demasiado pronto (65%) y la atención por el mismo médico mientras dura el ingreso (62%).

DIMENSIÓN TRATO

El esfuerzo de mejora en esta dimensión debe ir enfocado a tranquilizar al paciente cuando se encuentra ansioso o con ánimo decaido, único indicador de esta dimensión, a nivel del Servicio Murciano de Salud, con cumplimientos por debajo del 80%; tan sólo el H. Morales Meseguer tiene también como punto fuerte en esta dimensión este indicador.

2.4. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS



* n <30 para el indicador, o en el caso del SMS en alguno de los hospitales para ese indicador

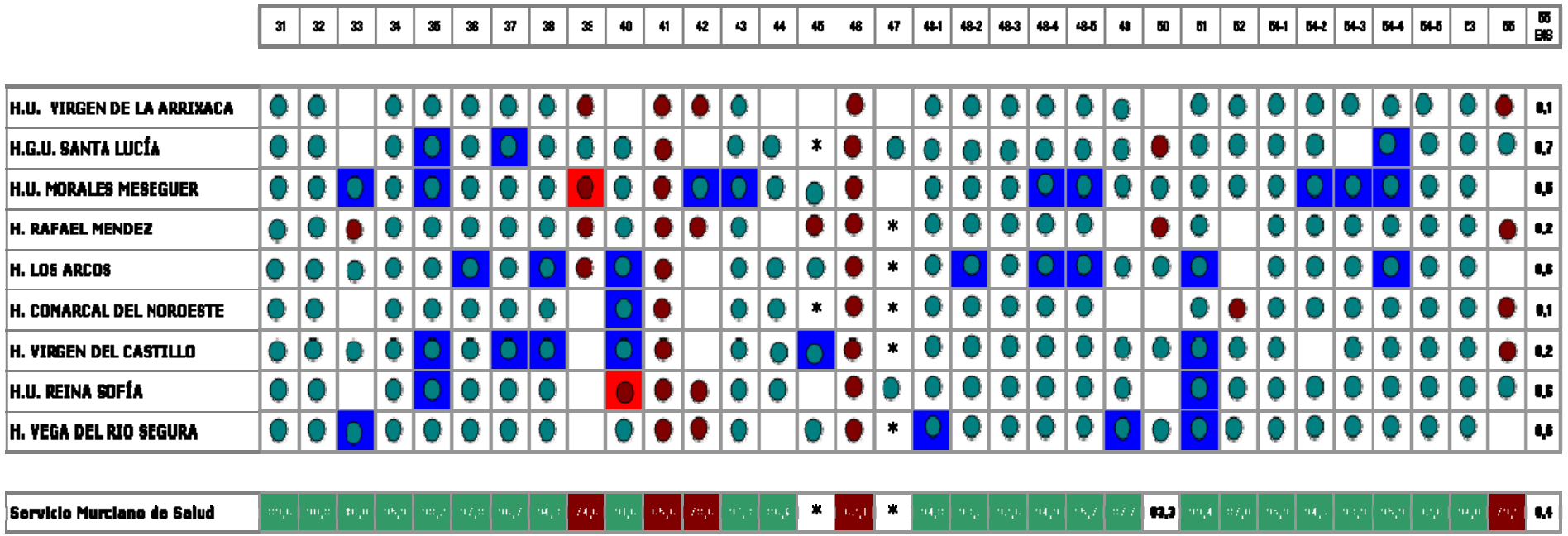
Puntos fuertes: valores de cumplimiento del indicador del 85% o más

Puntos débiles: valores de cumplimiento del indicador inferiores al 80%

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

2.4. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS (CONT.)



*n <30 para el indicador, o en el caso del SMS en alguno de los hospitales para ese indicador

Puntos fuertes: valores de cumplimiento del indicador del 85% o más

Puntos débiles: valores de cumplimiento del indicador inferiores al 80%

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

2.5. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR DIMENSIÓN, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS

	SERVICIO MURCIANO DE SALUD	H.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	H.G.U. SANTA LUCÍA	H.U. MORALES MESEGUER	H. RAFAEL MENDEZ	H. LOS ARCOS	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H.U. REINA SOFÍA	H. VEGA DEL RIO SEGURA
COMPETENCIA PROFESIONAL	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
TRATO	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
INFORMACIÓN	●	81,3	●	●	81,5	●	82,6	●	●	●
INFRAESTRUCTURA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ORGANIZACIÓN	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

● Puntos fuertes: valores de cumplimiento del indicador del 85% o más

● Puntos débiles: valores de cumplimiento del indicador inferiores al 80%

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

3.- Datos 2012. Servicios Médicos

3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA. SERVICIOS MÉDICOS

3.1.1. GRUPOS DE EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

HOSPITAL	% 18-24	% 25-44	% 45-64	% 65 y más
H. U. Virgen de la Arrixaca	2,4	3,7	29,3	64,6
H. G. U. Santa Lucía	0,0	8,7	23,2	68,1
H. G. U. J. Mª Morales Meseguer	3,4	5,2	27,6	63,8
H. Rafael Méndez	4,7	10,9	26,6	57,8
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	0,0	1,4	14,5	84,1
H. Comarcal del Noroeste	0,0	3,8	12,7	83,5
H. Virgen del Castillo	0,0	2,4	29,3	68,3
H. G. U. Reina Sofía	3,6	10,7	20,2	65,5
H. de la Vega Lorenzo Guirao	2,9	5,7	15,7	75,7
Servicio Murciano de Salud	**1,9**	**6,3**	**21,3**	**70,5**

3.1.1. (bis) EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

HOSPITAL	Mínimo	Media	Máximo	Desviación estándar	P25	Mediana	P75
H. U. Virgen de la Arrixaca	23	68,04	95	14,62	59	70,5	79
H. G. U. Santa Lucía	30	68,68	91	15,11	60	73	79
H. G. U. J. Mª Morales Meseguer	24	68,81	94	15,89	61	68,5	80
H. Rafael Méndez	19	66,03	94	19,00	55	69,5	81
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	33	72,72	95	11,97	68	73	80
H. Comarcal del Noroeste	35	75,63	92	12,68	69	80	85
H. Virgen del Castillo	30	71,09	94	13,57	61	73	81
H. G. U. Reina Sofía	21	67,38	93	16,96	57	73	80
H. de la Vega Lorenzo Guirao	21	70,73	90	15,00	66	76,00	80
Servicio Murciano de Salud	**19**	**69,81**	**95**	**15,31**	**61**	**73**	**80**

3.1.2. GÉNERO POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

	Hombre		Mujer	
HOSPITAL	**n**	**%**	**n**	**%**
H. U. Virgen de la Arrixaca	48	58,5	34	41,5
H. G. U. Santa Lucía	45	65,2	24	34,8
H. G. U. J. Mª Morales Meseguer	36	62,1	22	37,9
H. Rafael Méndez	40	62,5	24	37,5
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	43	62,3	26	37,7
H. Comarcal del Noroeste	42	57,2	37	46,8
H. Virgen del Castillo	45	54,9	37	45,1
H. G. U. Reina Sofía	46	54,8	38	45,2
H. de la Vega Lorenzo Guirao	40	57,1	30	42,9
Servicio Murciano de Salud	**385**	**59,2**	**272**	**40,8**

3.1.3. NIVEL DE ESTUDIOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3		Sin Especificar	
HOSPITAL	NS/NC	n	%	n	%	n	%	n	%
H. U. Virgen de la Arrixaca	2	56	70,0	13	16,3	11	13,7	0	0
H. G. U. Santa Lucía	8	42	68,9	13	21,3	6	9,8	0	0
H. G. U. J. Mª Morales Meseguer	1	38	66,7	15	26,3	4	7,0	0	0
H. Rafael Méndez	3	45	73,8	15	24,6	1	1,6	0	0
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	2	53	79,1	11	16,4	3	4,5	0	0
H. Comarcal del Noroeste	9	62	88,6	5	7,1	3	4,3	0	0
H. Virgen del Castillo	7	65	86,7	8	10,7	2	2,7	0	0
H. G. U. Reina Sofía	3	59	72,8	15	18,5	7	8,6	0	0
H. de la Vega Lorenzo Guirao	6	58	90,6	6	9,4	0	0	0	0
Servicio Murciano de Salud	**41**	**478**	**77,6**	**101**	**16,4**	**37**	**6,0**	**0**	**0**

* Nivel de estudios agrupado: 1= Sin estudios y Primarios; 2= Bachiller Elemental, Bachiller Superior y FP; 3= Diplomado y Licenciado; Sin especificar: el encuestado no especifica en Otros el tipo de estudio realizado

3.2 RESULTADOS. INDICADORES SIMPLES DE CALIDAD. SERVICIOS MÉDICOS

Se exponen a continuación los resultados de la explotación de los datos del año 2012. Para la clasificación de los centros de acuerdo al valor obtenido en cada indicador y para los cálculos de significación estadística, sólo se han tenido en cuenta aquellos centros que tenían 30 ó más casos en cada indicador evaluado. Se han señalado con un asterisco aquellos valores obtenidos con "n" menor a 30.

Se presentan conjuntamente los datos encontrados en la Región y en cada uno de los hospitales estudiados, señalando el mayor valor obtenido y las diferencias estadísticamente significativas con respecto a los valores medios obtenidos para el Servicio Murciano de Salud, con la siguiente leyenda para cada tabla:

- El valor más alto del indicador en 2012 (las comparaciones no se realizan si hay algún hospital con n< 30)
- El valor más bajo del indicador en 2012(las comparaciones no se realizan si hay algún hospital con n< 30)
- Mejor el valor del indicador en el hospital que en el SMS (resultado estadísticamente significativo)
- Peor el valor del indicador en el hospital que en el SMS (resultado estadísticamente significativo)

* Valores de n para el indicador menores de 30

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
50	GLOBAL	% Pacientes que describen como muy buena o buena la calidad de la atención del hospital	**93,2**	92,5	92,5	96,4	92,1	93,8	92,1	95,1	93,9	92,5
52	GLOBAL	% Pacientes que puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital	**76,5**	79,7	71,9	64,9	78,3	80,9	77,3	83,3	80,2	73,1
52 bis	GLOBAL	Satisfacción Media	**8,3**	8,30	8,28	8,07	8,35	8,66	8,20	8,45	8,40	8,21
1	Información	% Pacientes que opinan que ellos o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso	**69,2**	62,5	**50,0**	80,4	81,0	71,4	70,7	**83,5**	68,8	67,7
3	Organización	% Pacientes que opinan que, en general, en urgencias les atendieron con la suficiente rapidez	**72,0**	73,3	65,6	74,5	75,4	83,3	68,5	78,2	62,3	71,9
4	Competencia Profesional	% Pacientes que cuando llegaron a urgencias opinan que les atendieron con los medios que necesitaban	**95,8**	93,4	92,3	95,8	91,8	98,5	97,3	98,7	94,9	**100,0**
5	Información	% Pacientes a los que en urgencias les explicaron siempre o casi siempre lo que les estaban haciendo	**78,4**	77,6	73,8	82,6	85,2	82,1	73,7	83,3	69,2	80,3

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
6	Trato	% Pacientes que durante el tiempo que permanecieron en urgencias piensan que el trato que recibieron por parte del personal del hospital les ayudó siempre o casi siempre a sentirse más tranquilos y calmados	**82,9**	84,4	71,2	85,1	90,2	88,1	86,8	88,5	78,5	80,3
7	Trato	% Pacientes que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratados siempre o casi siempre con delicadeza	**92,3**	96,1	90,9	93,5	91,5	95,5	94,7	85,7	96,2	87,9
8	Trato	% Pacientes que opinan que mientras permanecieron en el área de urgencias sus acompañantes fueron tratados siempre o casi siempre con amabilidad por el personal del hospital	**83,2**	81,1	78,1	85,4	82,0	87,9	86,7	89,5	82,1	81,8
9	Información	% Pacientes que opinan que mientras permanecieron en el área de urgencias sus acompañantes tuvieron siempre o casi siempre información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas	**70,4**	66,2	63,1	81,6	72,9	72,3	71,1	79,2	66,7	69,7
10	Infraestructura	% Pacientes que opinan que todo estaba en condiciones en las instalaciones del área de urgencias del hospital	**56,4**	**31,5**	56,9	47,8	55,9	66,7	48,6	66,2	46,2	75,4*
11	Información	% Pacientes que cuándo les comunicaron que iban a ingresar les informaron con claridad del motivo de su ingreso	**92,3**	92,2	86,2	93,5	93,3	97,0	90,0	96,1	89,6	95,2
12	Organización	% Pacientes que durante su estancia en el hospital pudieron saber con facilidad, siempre o casi siempre, si quienes le atendían eran médicos, celadores, personal de enfermería o de cualquier otro tipo	**82,0**	87,7	68,1	87,7	81,3	85,5	87,0	86,4	82,1	82,1

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
13	Organización	% Pacientes a los que el personal que les atendía se identificaba, siempre o casi siempre, diciéndoles quienes eran	**61,5**	68,3	54,4	71,9	56,3	71,0	59,5	71,6	58,3	56,7
14	Trato	% Pacientes que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital	**87,9**	88,9	85,5	84,2	90,5	91,2	87,3	86,4	89,0	87,0
15	Competencia Profesional	% Pacientes que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron	**83,1**	86,8	78,6	81,6	83,8	88,1	87,7	76,0	79,2	84,8
16	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas por compartir habitación	**75,1**	77,6	75,4	75,0	69,0	75,8	73,5	73,8	73,4	81,0
17	Organización	% Paciente para los que no resultaron molestas las visitas	**82,0**	73,8	89,7	83,3	82,6	79,7	84,6	72,1	80,5	83,6
18	Competencia Profesional	% Pacientes a los que no les tuvo que ayudar, en algún momento, otro paciente o acompañante, por no acudir o no estar disponible el personal del hospital	**83,1**	82,1	79,1	89,5	87,3	80,9	81,6	91,3	83,1	80,0
19	Infraestructura	% Pacientes que no encontraron ningún problema en la comida que le dieron durante su estancia en el hospital	**49,8**	43,0	34,8	44,8	58,1	36,4	64,0	**75,3**	47,5	53,1

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
20	Infraestructura	% Pacientes a los que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería	**92,3**	91,3	92,6	80,4	96,9	**98,5**	89,5	92,5	96,4	88,4
21	Infraestructura	% Pacientes que encontraron en buenas condiciones las unidades del hospital	**50,6**	48,8	**66,7**	**32,8**	43,8	**66,7**	36,5	41,8	**65,0**	41,2
22	Trato	% Pacientes que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto que el de otros pacientes	**96,7**	97,4	93,9	**100,0**	96,8	96,9	95,9	93,5	97,5	98,5
23	Información	% Pacientes a los que, durante su estancia en la planta, les explicaron con claridad, siempre o casi siempre, cómo evolucionaba su estado de salud	**87,2**	92,7	76,8	82,5	87,3	89,7	91,0	81,5	85,4	**95,7**
24	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que su opinión, en relación a sus cuidados y tratamiento, fue tenida en cuenta siempre o casi siempre	**82,6**	80,2	77,6	82,8	82,8	85,3	90,7	82,1	79,3	83,8
25	Información	% Pacientes que opinan que durante su estancia en el hospital pudieron comentar con el médico, siempre o casi siempre, aquellos aspectos de su enfermedad que les preocupaban	**88,6**	87,8	82,6	86,0	85,7	92,6	88,5	86,3	88,0	**97,1**
26	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que durante su estancia en el hospital no se produjo ningún tipo de fallo en su tratamiento, pruebas o cuidados	**86,7**	85,4	84,1	82,5	90,6	89,7	90,9	88,8	80,7	86,8

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
27	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta a los médicos siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender	**89,4**	95,0	88,4	89,7	87,3	93,9	88,2	89,7	84,5	90,0
28	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta al personal de enfermería siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender	**88,7**	87,5	89,6	93,1	87,5	89,4	86,7	87,0	92,4	86,4
29	Información	% Pacientes que opinan que sus acompañantes tuvieron siempre o casi siempre información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas	**87,6**	90,0	78,3	91,2	87,3	89,2	89,6	93,7	84,0	91,2
30	Información	% Pacientes que opinan que ellos, o sus acompañantes, no han recibido información diferente o contradictoria por parte del personal que les atendió	**94,6**	93,9	91,3	93,1	95,3	95,5	96,2	96,3	92,7	97,1
31	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no hizo ningún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando ellos presentes	**97,9**	97,6	94,2	98,2	**100,0**	98,5	**100,0**	98,7	98,8	97,1
32	Trato	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no discutió sobre su enfermedad delante de ellos, como si no estuvieran presentes	**98,8**	97,6	97,1	**100,0**	**100,0**	98,5	98,7	**100,0**	97,6	**100,0**
33	Trato	% Pacientes que sintieron que se respetó, siempre o casi siempre, su intimidad en el momento de reconocerles, asearles o curarles	**95,0**	97,5	94,1	94,7	90,3	97,0	93,2	94,9	98,8	95,4

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
34	Trato	% Pacientes que opinan que cuando se sentían con ansiedad o con ánimo decaído, su médico o el personal de enfermería siempre o casi siempre les tranquilizaba	**80,0**	81,6	74,2	86,0	83,9	89,1	74,7	77,6	76,0	79,7
35	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que cuando llamaron al personal del hospital para que atendiera sus necesidades lo hicieron siempre o casi siempre con suficiente rapidez	**80,2**	75,9	77,6	87,9	79,4	88,1	79,7	83,5	77,5	77,3
36	Organización	% Pacientes que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto	**57,4**	49,4	62,7	51,7	49,2	71,6	52,0	46,8	59,3	63,2
37	Infraestructura	% Pacientes que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo	**72,5**	70,7	77,3	66,7	68,3	72,7	70,7	67,5	79,7	73,1
38	Organización	% Pacientes que no han visto fumar en el hospital a familiares, pacientes o personal sanitario	**92,5**	**75,0**	95,5	86,4	90,6	97,0	94,7	98,7	89,0	**98,5**
39	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar	**92,2**	91,4	89,7	91,4	91,9	**98,5**	86,7	87,5	93,8	95,5
40	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que se utilizaron siempre o casi siempre los medios necesarios para quitarles el dolor durante su estancia en el hospital	**94,8**	95,5	91,1	97,9	91,1	96,8	95,1	95,9	94,4	98,2

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
41	Organización	% Pacientes que piensan que los cambios de turno no afectaron la atención que recibieron	**83,0**	77,2	85,3	82,1	77,8	86,8	84,8	81,0	82,1	86,8
42	Organización	% Pacientes que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos	**75,8**	81,4	71,2	78,6	62,7	74,2	73,8	89,1	79,5	80,4
43	Organización	% Pacientes que opinan que les atendió, siempre o casi siempre, el mismo médico durante su estancia en planta	**85,9**	90,1	78,8	89,3	80,6	80,9	87,0	85,9	90,4	92,8
44	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas al ser vistos por estudiantes	**88,3**	88,5	87,1	94,3	80,0*	83,9	10,0*	91,7*	85,5	89,5
45-1	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal Médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**95,9**	98,8	95,6	92,5	93,7	98,5	96,2	97,5	89,2	**100,0**
45-2	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal de Enfermería tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**94,6**	93,8	89,2	92,6	98,4	98,5	90,7	96,3	96,4	95,5
45-3	Trato	% Pacientes que opinan que los Auxiliares de Enfermería tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**91,6**	90,0	92,4	92,5	95,1	94,0	90,5	90,0	93,9	86,6

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
45-4	Trato	% Pacientes que opinan que los Celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**93,8**	93,6	88,9	94,3	98,3	95,4	95,9	92,5	96,4	91,0
45-5	Trato	% Pacientes que opinan el Personal de la Limpieza tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**94,0**	92,4	92,3	94,4	95,1	97,1	90,5	90,1	98,8	94,0
46	Información	% Pacientes que opinan que antes de irse de alta les explicaron con claridad el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa.	**89,8**	92,4	85,1	87,5	92,1	92,2	89,5	87,7	86,6	93,8
47	Información	% Pacientes que opinan que tuvieron oportunidad de consultar al médico las dudas que tenía acerca de su informe del alta hospitalaria	**91,5**	94,9	92,5	85,7	88,7	93,8	86,5	88,6	88,9	**98,5**
48	Organización	% Pacientes que opinan que dispusieron, en el momento en que sabían que les iban a dar el alta, de tiempo suficiente para prepararse y avisar a sus acompañantes	**99,3**	97,5	**100,0**	**100,0**	96,8	**100,0**	**100,0**	98,8	**100,0**	**100,0**
51-1	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal médico que le atendió como buena o muy buena	**95,4**	98,7	90,9	96,4	93,7	96,9	94,7	98,8	92,7	98,5
51-2	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de enfermería que le atendió como buena o muy buena	**94,8**	96,2	89,4	96,4	96,8	95,4	93,2	98,8	97,5	93,9

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
51-3	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad de las auxiliares de clínica que les atendieron como buena o muy buena	**91,0**	88,6	92,5	92,9	88,7	92,3	90,1	92,6	95,1	87,9
51-4	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad de los celadores que les atendieron como buena o muy buena	**94,6**	93,6	93,8	94,4	95,0	95,3	94,4	91,4	98,8	93,8
51-5	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de limpieza que le atendió como buena o muy buena	**93,1**	91,1	93,9	92,9	95,1	95,4	91,7	87,7	92,5	93,8

El valor más alto del indicador

El valor más bajo del indicador

* **Valores de n para el indicador menores de 30**

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

3.3. PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR Y DIMENSIÓN.

Considerando como punto fuerte al indicador que presenta cumplimientos del 85% o más y punto débil al que obtiene un cumplimiento inferior al 80%, en 2012 se han encontrado para cada una de las dimensiones de la calidad estudiadas los siguientes resultados.

3.3.1. PUNTOS FUERTES A NIVEL DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Se encuentran cumplimientos **por encima del 85%** en los indicadores siguientes:

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

La mayoría de los indicadores de esta dimensión son puntos fuertes en el Servicio Murciano de Salud. Destacan los relacionados con la valoración directa de la profesionalidad del personal que en todos los estamentos supera el 90% de cumplimiento.

El 95,8% de los encuestados opinan que se utilizaron los medios necesarios para tratarles en urgencias, llegando a cifras de cumplimiento del 100% en la Vega Alta, y casi un 98% manifiestan ausencia de comentarios inapropiados por parte del personal. Un 94,8% de los pacientes entrevistados refieren que se usaron los medios necesarios para quitarles el dolor y el 86,7% de los pacientes no percibieron fallos en el diagnóstico, tratamiento y cuidados que recibieron. El 92,2% manifiestan que el personal de limpieza realizó su trabajo sin molestar.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

Aunque todos los indicadores de esta dimensión disminuyen su nivel de cumplimiento para el SMS en 2012 con respecto a 2011, nueve de ellos presentan valores de cumplimiento por encima del 85%.

Se trata entre otros de los indicadores relativos a la información clara sobre el motivo del ingreso (92,3%), la obtención de respuestas fáciles tanto del personal médico (89,4%) como por parte del personal de enfermería (88,7%), la información recibida por los acompañantes en planta (87,6%), la posibilidad de comentar con el médico los aspectos que le preocupaban (89,6%), la información al alta sobre tratamiento y cuidados (89,8%) y la posibilidad de aclarar las dudas sobre el informe de alta (91,5%).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA

En esta dimensión únicamente un indicador se encuentra por encima del 85% de nivel de cumplimiento. Se trata del relacionado con la lencería (92,3%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Se encuentran cumplimientos por encima del 85% en los indicadores referentes a la ausencia de problemas al ser vistos por estudiante (88,3%), la disponibilidad de tiempo para dejar la habitación (99,3%) y la adecuación del tiempo de estancia en el hospital (88,6%).

En cuanto al cumplimiento de la normativa sobre consumo de tabaco en el Servicio Murciano de Salud (92,5%) mejora con respecto al año anterior, aunque aún hay hospitales como la Arrixaca dónde hay un 25% de pacientes que manifestaban haber visto a alguien fumando dentro del hospital.

DIMENSIÓN TRATO

Obtienen un nivel de cumplimiento por encima del 90% los indicadores relativos a la valoración directa del trato recibido por parte de todo el personal del hospital.

La valoración de esta dimensión es en general excelente, encontrándose prácticamente todos los indicadores de esta dimensión por encima del 85% de cumplimiento, en concreto los relativos a la delicadeza a la hora de reconocer al paciente en urgencias (92,3%), la ausencia de trato discriminatorio (96,7%), el respeto por la intimidad del paciente (95%) y que el personal no discutiera delante del paciente (96,7%).

Un 87,9% de los pacientes manifestaron no haber tenido ningún problema con el trato recibido en el hospital.

3.3.2. PUNTOS DÉBILES A NIVEL DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Se encuentran **cumplimientos por debajo del 80%** en los indicadores siguientes:

SATISFACCION GLOBAL

Aunque la satisfacción media es de 8,3, sólo un 76,5% de los encuestados puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

Si bien se venía observando desde 2002 una mejoría en el indicador referente a la información sobre las normas de funcionamiento general del hospital en el momento del ingreso, este año esta mejoría se detiene y desciende el cumplimiento hasta el 69,2%, por tanto sigue constituyendo un punto débil a nivel de Servicio Murciano de Salud,

Siguen con bajos niveles de cumplimiento los indicadores referentes a la información en urgencias sobre lo que le están haciendo al paciente (78,4%) y sobre la información recibida por sus acompañantes (70,4%).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA

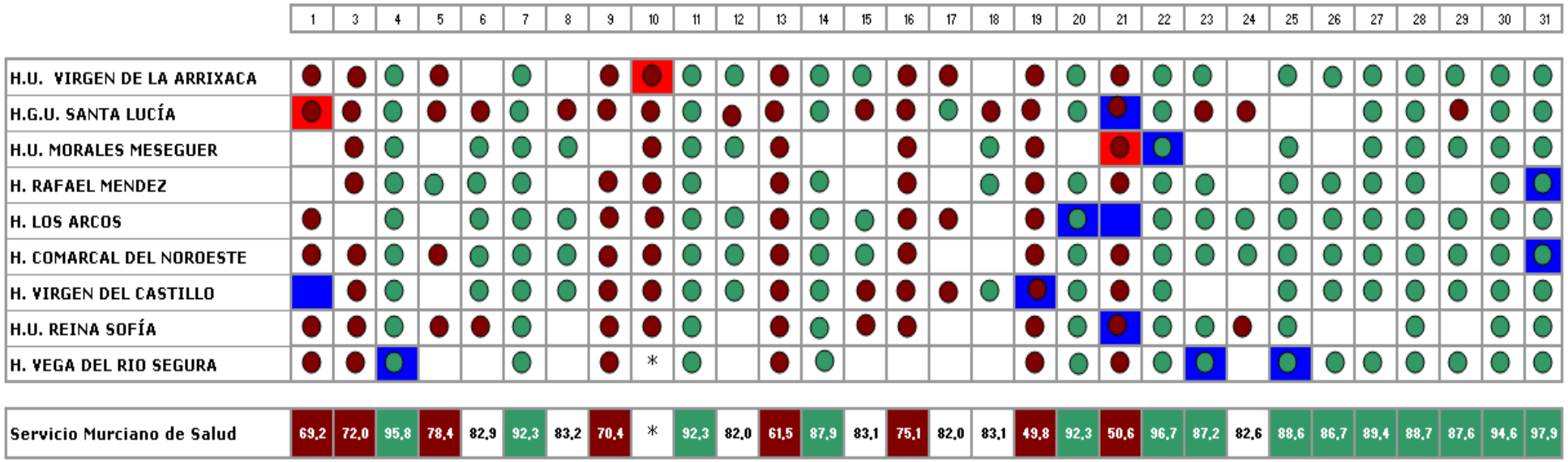
Encontramos en esta dimensión los niveles más altos de incumplimiento. En lo referente a la comida, sólo un 49,8% (34,8%-64,2%) de los pacientes manifiestan no haber tenido problemas con ella.

En lo referente a las instalaciones, en el año 2012 el Servicio Murciano de Salud los datos obtenidos en estos apartados incluidos los de los aseos y las duchas siguen ofreciendo un amplio margen de mejora, incluso en los hospitales de nueva creación.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Al igual que otros años es un punto débil el indicador relativo a la rapidez de la atención en urgencias (72%). Además el 38,5% de los pacientes manifiestan que el personal no se identificaba y el 57,4 % opinan que vieron interrumpido su descanso demasiado pronto. El 25% de los usuarios tuvieron problemas al compartir habitación.

3.4. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS



*n <30 para el indicador, o en el caso del SMS en alguno de los hospitales para ese indicador

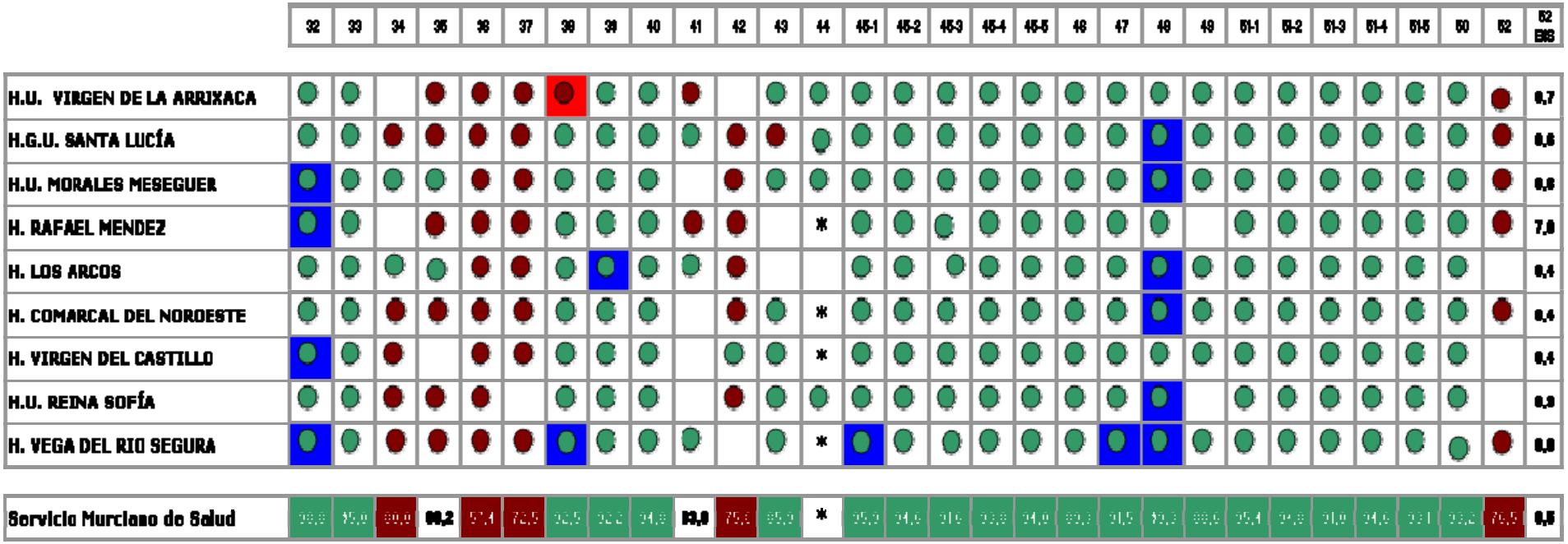
Puntos fuertes: valores de cumplimiento del indicador del 85% o más

Puntos débiles: valores de cumplimiento del indicador inferiores al 80%

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

3.4. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS (cont.)



*n <30 para el indicador, o en el caso del SMS en alguno de los hospitales para ese indicador

Puntos fuertes: valores de cumplimiento del indicador del 85% o más

Puntos débiles: valores de cumplimiento del indicador inferiores al 80%

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

3.5. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR DIMENSIÓN HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS

	SERVICIO MURCIANO DE SALUD	H.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	H.G.U. SANTA LUCÍA	H.U. MORALES MESEGUER	H. RAFAEL MENDEZ	H. LOS ARCOS	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO	H.U. REINA SOFÍA	H. VEGA DEL RIO SEGURA
COMPETENCIA PROFESIONAL	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
TRATO	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
INFORMACIÓN	●	●	●	●	●	●	85,1	●	83,1	●
INFRAESTRUCTURA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ORGANIZACIÓN	80,2	●	●	81,6	●	83,1	80,3	80,8	●	82,2

● Puntos fuertes: valores de cumplimiento del indicador del 85% o más
● Puntos débiles: valores de cumplimiento del indicador inferiores al 80%

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)
Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

4.- Datos 2012. Servicios Obstétricos

4.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA. SERVICIOS OBSTÉTRICOS

4.1.1. GRUPOS DE EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

HOSPITAL	% 18-24	% 25-44	% 45 y más
H. U. Virgen de la Arrixaca	9,7	90,3	0,0
H. G. U. Santa Lucía	2,9	97,1	0,0
H. Rafael Méndez	13,5	86,5	0,0
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	12,1	87,9	1,2
H. Comarcal del Noroeste	2,0	98,0	0,0
H. Virgen del Castillo	4,7	95,3	0,0
Servicio Murciano de Salud	**8,2**	**91,8**	**0,0**

4.1.1. (bis) EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

HOSPITAL	Mínimo	Media	Máximo	Desviación estándar	P25	Mediana	P75
H. U. Virgen de la Arrixaca	20	32,82	43	5,31	29	33	37
H. G. U. Santa Lucía	23	34,00	43	4,64	31	34	37
H. Rafael Méndez	18	31,44	43	5,68	29	32	35
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	19	32,14	44	6,16	28	33	36
H. Comarcal del Noroeste	22	33,82	43	4,51	31	35	36
H. Virgen del Castillo	20	32,42	39	4,51	30	33,5	35
Servicio Murciano de Salud	**18**	**32,70**	**44**	**5,24**	**29**	**33**	**35**

4.1.2. NIVEL DE ESTUDIOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2012

		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3		Sin Especificar	
HOSPITAL	NS/NC	n	%	n	%	n	%	n	%
H. U. Virgen de la Arrixaca	0	11	17,7	22	35,5	29	46,8	0	0,0
H. G. U. Santa Lucía	0	7	20,6	17	50	10	29,4	0	0,0
H. Rafael Méndez	0	13	25	27	51,9	12	23,1	0	0,0
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	0	17	25,7	34	51,5	15	22,8	0	0,0
H. Comarcal del Noroeste	0	9	18,4	19	38,8	21	42,8	0	0,0
H. Virgen del Castillo	2	8	12,9	39	62,9	15	24,2	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	**2**	**65**	**20**	**158**	**48,6**	**102**	**31,4**	**0**	**0,0**

* Nivel de estudios agrupado: 1= Sin estudios y Primarios; 2= Bachiller Elemental, Bachiller Superior y FP; 3= Diplomado y Licenciado; Sin especificar: el encuestado no especifica en Otros el tipo de estudio realizado

**Datos extraídos de las respuestas de los encuestados

4.2. RESULTADOS. INDICADORES DE CALIDAD. SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Se exponen a continuación los resultados de la explotación de los datos del año 2012. Para la clasificación de los centros de acuerdo al valor obtenido en cada indicador y para los cálculos de significación estadística, sólo se han tenido en cuenta aquellos centros que tenían 30 ó más casos en cada indicador evaluado. Se han señalado con un asterisco aquellos valores obtenidos con "n" menor a 30.

Se presentan conjuntamente los datos encontrados en la Región y en cada uno de los hospitales estudiados, señalando el mayor valor obtenido y las diferencias estadísticamente significativas con respecto a los valores medios obtenidos para el Servicio Murciano de Salud, con la siguiente leyenda para cada tabla:

- El valor más alto del indicador en 2012 (las comparaciones no se realizan si hay algún hospital con n< 30)
- El valor más bajo del indicador en 2012 (las comparaciones no se realizan si hay algún hospital con n< 30)
- Mejor el valor del indicador en el hospital que en el SMS (resultado estadísticamente significativo)
- Peor el valor del indicador en el hospital que en el SMS (resultado estadísticamente significativo)

* Valores de n para el indicador menores de 30

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Los Arcos	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
41	GLOBAL	% Puérperas que describen como muy buena o buena la calidad de la atención del hospital	**95,1**	88,7	**100,0**	90,4	97,0	97,9	**100,0**
43	GLOBAL	% Puérperas que puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital	**76,1**	**54,8**	85,3	71,2	81,8	78,7	85,7
43 bis	GLOBAL	Satisfacción Media	**8,2**	7,6	8,7	7,7	8,6	8,1	8,7
2	Organización	% Puérperas a las que durante el tiempo que permanecieron en la sala de dilatación les permitieron tener un acompañante	**95,9**	94,7	**100,0**	93,6	95,1	**100,0**	89,7
3	Infraestructura	% Puérperas que encontraron todo en buen estado en la sala de dilatación del hospital	**71,0**	57,9	78,8	53,2	**88,1**	86,4	84,5
4	Trato	% Puérperas que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratados siempre o casi siempre con delicadeza	**91,1**	82,5	97,0	87,8	88,1	95,5	**98,3**
5	Competencia Profesional	% Puérperas que opinan que el personal que les atendió durante el proceso de dilatación les ayudó siempre o casi siempre que lo necesitaban	**93,5**	89,7	93,9	91,8	96,6	**100,0**	93,1

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Los Arcos	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
6	Competencia Profesional	% Puérperas a las que se les preguntó si querían que les pusieran la epidural	**92,6**	98,3	97,0	87,8	91,9	95,9	83,6
7	Información	% Puérperas que opinan que en el paritorio, después del parto les explicaron con claridad cómo estaba su hijo	**77,6**	74,2	76,5	78,0	81,5	75,5	81,0
8	Organización	% Puérperas que opinan que las medidas de seguridad para la identificación de los recién nacidos son suficientes	**83,3**	82,3	76,5	80,0	90,6	**95,9**	93,7
9	Organización	% Puérperas que opinan que no tardaron mucho tiempo en comunicarle a sus acompañantes que ya había dado a luz	**86,0**	90,0	90,3	77,6	82,8	95,7	89,8
10	Información	% Puérperas que opinan que ellos o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso	**51,7**	49,2	47,1	46,2	60,3	**31,3**	**95,2**
11	Información	% Puérperas que opinan que al llegar a planta les explicaron con claridad los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo	**60,3**	42,4	50,0	65,4	71,4	65,3	**82,5**
12	Organización	% Puérperas que durante su estancia en el hospital pudieron saber, siempre o casi siempre, con facilidad si quienes le atendían eran médicos, celadores, personal de enfermería o de cualquier otro tipo	**63,4**	50,0	50,0	71,2	68,8	77,6	79,4

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Los Arcos	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
13	Organización	% Puérperas a los que el personal que les atendía se identificaba, siempre o casi siempre, diciéndoles quienes eran	**45,0**	30,0	47,1	50,0	43,1	32,7	60,3
14	Trato	% Puérperas que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital	**85,9**	71,7	91,2	82,7	89,2	87,8	**95,2**
15	Información	% Puérperas que opinan que ellos, o sus acompañantes, no han recibido información diferente o contradictoria por parte del personal que les atendió	**84,2**	81,7	85,3	82,7	82,8	87,8	88,7
16	Infraestructura	% Puérperas que no encontraron ningún problema en la comida que le dieron durante su estancia en el hospital	**56,0**	41,7	51,5	59,6	40,0	73,5	**90,5**
17	Competencia Profesional	% Puérperas que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron	**60,5**	40,0*	56,25*	57,7*	72,2	76,5*	82,8*
18	Infraestructura	% Puérperas a los que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería	**90,0**	83,9	97,0	86,3	90,9	85,7	92,1
19	Infraestructura	% Puérperas que encontraron en buenas condiciones las unidades del hospital	**54,5**	**18,3**	**78,8**	44,0	**84,6**	**28,6**	45,9

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Los Arcos	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
20	Competencia Profesional	% Puérperas a los que no les tuvo que ayudar, en algún momento, otro paciente o acompañante, por no acudir o no estar disponible el personal del hospital	**85,1**	87,1	88,2	76,0	87,7	89,8	93,5
21	Organización	% Paciente para los que no resultaron molestas las visitas	**62,2**	57,6	60,5	64,2	72,9	50,9	62,5
22	Organización	% Puérperas que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto	**67,8**	71,0	79,4	54,9	70,8	65,3	66,7
23	Infraestructura	% Puérperas que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo	**66,3**	58,1	**87,9**	49,0	65,2	55,1	81,0
24	Organización	% Puérperas que no han visto fumar en el hospital a familiares, puérperas o personal sanitario	**96,3**	93,5	94,1	96,1	**100,0**	**100,0**	98,4
25	Competencia Profesional	% Puérperas que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar	**84,6**	91,9	87,5	76,0	84,8	79,6	**96,9**
26	Competencia Profesional	% Puérperas que opinan que cuando llamaron al personal del hospital para que atendiera sus necesidades lo hicieron siempre o casi siempre con suficiente rapidez	**75,9**	79,0	64,7	74,5	83,3	81,6	**93,7**

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Los Arcos	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
27	Competencia Profesional	% Puérperas que opinan que se utilizaron siempre o casi siempre los medios necesarios para quitarles el dolor durante su estancia en el hospital	**89,0**	81,4	90,3	88,6	88,5	93,5	94,6
28	Organización	% Puérperas que piensan que los cambios de turno no afectaron la atención que recibieron	**82,7**	82,3	76,5	86,3	83,3	83,7	89,1
29	Organización	% Puérperas que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos	**82,7**	75,9*	72,7*	88,2	85,3	92,0*	93,5
30	Trato	% Puérperas que opinan que cuando se sentían con ansiedad o con ánimo decaído, su médico o el personal de enfermería siempre o casi siempre les tranquilizaba	**73,0**	56,1	75,0	80,4	63,5	75,6	82,0
31	Información	% Puérperas que opinan que cuando realizaron alguna pregunta a los médicos siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender	**84,2**	81,5	84,8	79,2	88,9	87,8	91,8
32	Información	% Puérperas que opinan que cuando realizaron alguna pregunta al personal de enfermería siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender	**85,7**	78,2	87,9	81,6	87,1	91,8	**96,8**
33	Competencia Profesional	% Puérperas que opinan que el personal del hospital no hizo ningún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando ellos presentes	**96,1**	93,5	97,1	96,1	95,3	95,9	98,4

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Los Arcos	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
34	Trato	% Puérperas que sintieron que se respetó, siempre o casi siempre, su intimidad en el momento de reconocerles, asearles o curarles	**92,2**	85,5	97,1	90,0	87,7	95,8	**98,4**
35	Organización	% Puérperas que no tuvieron problemas al ser vistos por estudiantes	**87,0**	70,0	93,8*	86,7*	80,0*	100,0*	93,3*
36	Trato	% Puérperas que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto que el de otros Puérperas	**95,4**	93,5	94,1	98,1	90,9	97,9	98,4
37-1	Trato	% Puérperas que opinan que el Personal Médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**92,4**	75,4	**100,0**	90,4	95,4	95,9	93,7
37-2	Trato	% Puérperas que opinan las matronas tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellas	**96,0**	96,8	97,1	96,2	93,8	98,0	92,2
37-3	Trato	% Puérperas que opinan que el Personal de Enfermería tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**89,9**	81,7	88,2	94,0	87,7	89,8	98,4
37-4	Trato	% Puérperas que opinan que los Auxiliares de Enfermería tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**86,2**	78,7	88,2	82,7	87,7	91,8	95,2

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Los Arcos	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
37-5	Trato	% Puérperas que opinan que los Celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**89,4**	85,2	93,9	84,6	90,5	93,9	91,9
37-6	Trato	% Puérperas que opinan el Personal de la Limpieza tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	**89,0**	80,3	94,1	86,3	85,9	89,8	**100,0**
38	Información	% Puérperas que opinan que antes de irse de alta les explicaron con claridad el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa.	**79,2**	**61,3**	79,4	80,8	81,8	83,7	**93,8**
38-1	Información	% Puérperas que opinan que antes de irse de alta les explicaron con claridad los cuidados que debía seguir su hijo	**73,1**	**54,1**	64,5	76,9	**87,7**	77,6	**90,3**
39	Organización	% Puérperas que opinan que dispusieron, en el momento en que sabían que les iban a dar el alta, de tiempo suficiente para prepararse y avisar a sus acompañantes	**99,1**	100,0	100,0	98,1	98,5	98,0	100,0
40	Organización	% Puérperas que opinan que estuvieron el tiempo necesario en el hospital	**90,8**	86,9	87,9	94,2	86,4	97,9	95,3
42-1	Competencia Profesional	% Puérperas que valoran la profesionalidad del personal médico que le atendió como buena o muy buena	**94,1**	93,4	97,1	88,5	97,0	97,9	96,7

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Los Arcos	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
42-2	Competencia Profesional	% Puérperas que valoran la profesionalidad de las matronas que le atendieron como buena o muy buena	**96,8**	96,8	**100,0**	94,2	95,4	97,9	96,8
42-3	Competencia Profesional	% Puérperas que valoran la profesionalidad del personal de enfermería que le atendió como buena o muy buena	**92,1**	85,2	90,9	92,3	93,8	95,7	**100,0**
42-4	Competencia Profesional	% Puérperas que valoran la profesionalidad de las auxiliares de clínica que les atendieron como buena o muy buena	**88,5**	86,7	91,2	84,6	86,2	89,6	**98,4**
42-5	Competencia Profesional	% Puérperas que valoran la profesionalidad de los celadores que les atendieron como buena o muy buena	**92,9**	91,8	97,0	88,5	92,2	95,8	95,0
42-6	Competencia Profesional	% Puérperas que valoran la profesionalidad del personal de limpieza que le atendió como buena o muy buena	**89,5**	86,9	97,1	82,7	89,2	85,4	96,8

El valor más alto del indicador
El valor más bajo del indicador
* Valores de n para el indicador menores de 30

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)
Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

4.3. PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR Y DIMENSIÓN.

4.3.1. PUNTOS FUERTES A NIVEL DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Se encuentran cumplimientos **por encima del 85%** en los indicadores siguientes:

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Constituyen puntos fuertes los indicadores relativos a la valoración de la profesionalidad de todos los estamentos del hospital.

Destaca con un 96,1% la ausencia de comentarios inapropiados por parte del personal y con un 89% la utilización de los medios necesarios para quitar el dolor. Un 93,5% de las mujeres manifiestan que obtuvieron la ayuda necesaria durante el proceso de dilatación (100% en el Comarcal del Noroeste) y al 92,6% le preguntaron si querían la epidural.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

Solamente el indicador relativo a la obtención de respuestas fáciles por parte del personal de enfermería se constituye como punto fuerte de esta dimensión con un cumplimiento del 85,7%. Tan sólo el hospital Virgen del Castillo destaca en esta dimensión con cumplimientos de todos sus indicadores por encima del (81%) y en cinco de ellos con diferencias estadísticamente significativas con el SMS, constituyéndose como un buen ejemplo de benchmarking.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA

Persiste como único indicador que sobrepasa en esta dimensión el nivel de cumplimiento del 85% el referente a la lencería (90% de cumplimiento).

No obstante, en el H. Virgen del Castillo de Yecla un 90,5% de las mujeres encuestadas afirman no haber tenido ningún problema con la comida (diferencia estadísticamente significativa con el resultado de este indicador en el SMS, 56% de cumplimiento) y este dato merecería ser tenido en cuenta a la hora de realización de beenchmarking.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De nuevo, como en años anteriores, el indicador que sufre una mayor mejoría es el relativo a la posibilidad de tener un acompañante en la sala de dilatación con datos de cumplimiento del 95,9%, una mejora de casi 6 puntos con relación al dato del año 2011, siendo del 100% en Sta. Lucía y en Comarcal del Noroeste.

Destacan en esta dimensión: el cumplimiento de la normativa antitabaco de 96,3% (100% en Los Arcos y Comarcal del Noroeste); el tiempo para prepararse para el alta (99,1%) y la adecuación del tiempo de permanencia en el hospital (90,8%).

DIMENSIÓN TRATO

Todos los indicadores de esta dimensión, excepto uno, obtienen puntuaciones por encima del 85% de cumplimiento. Destacan los indicadores de ausencia de trato discriminatorio con un 95,4% de cumplimiento, el de respeto a la intimidad con un 92,2% (98,4% en el hospital de Yecla siendo la diferencia estadísticamente significativa) y el trato amable de las matronas y médicos manifestado por un 96% y un 92,4%, respectivamente, de las encuestadas. Las

valoraciones directas relativas al trato del resto del personal también están en todos los estamentos por encima del 86% de cumplimiento.

4.3.2. PUNTOS DÉBILES A NIVEL DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Se encuentran cumplimientos **por debajo del 80%** en los indicadores siguientes:

SATISFACCIÓN GLOBAL

Aunque la media de puntuación de satisfacción es de un 8,2 solamente el 76,1% de las mujeres encuestadas puntúan con un 8 o más su satisfacción con la atención recibida en el hospital (en el H. Virgen de la Arrixaca únicamente un 54,8% con diferencias estadísticamente significativas con el SMS)

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

En 2012 hay dos indicadores que se presentan cómo puntos débiles de esta dimensión: el indicador relativo a la ayuda recibida para realizar la higiene de las mujeres con un 60,5% de cumplimiento, puntuación que no ha variado prácticamente desde el año 2002 (82,8% en Yecla) y el de atención rápida a las necesidades en la planta con un 75,9% de cumplimiento, aunque con grandes diferencias entre hospitales (64,5% - 93,7%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

Es una dimensión con amplias posibilidades de mejora: la información relativa a las normas de funcionamiento del hospital (51,7%), la información sobre los cuidados que debía recibir el niño al llegar a planta (60,3%, un 82,5% en el

H. Virgen del Castillo de Yecla, resultado estadísticamente significativo), la información al alta sobre los cuidados y/o alimentación de la madre (79,2%) y del hijo (73,1%).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA

Al igual que en los Servicios Quirúrgicos y Médicos, el indicador relativo a la comida obtiene una puntuación muy por debajo de los niveles deseados (56,0%), con una amplia variabilidad entre los diferentes hospitales que oscila entre 40,4% en los Arcos y 90,5% en Yecla.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Los indicadores más débiles en esta dimensión son los referidos a la identificación del personal, tanto en lo referente a la facilidad para reconocer al personal (63,4%), como en la identificación por parte del personal (45,0%), que constituye uno de los puntos con mayor margen de mejora.

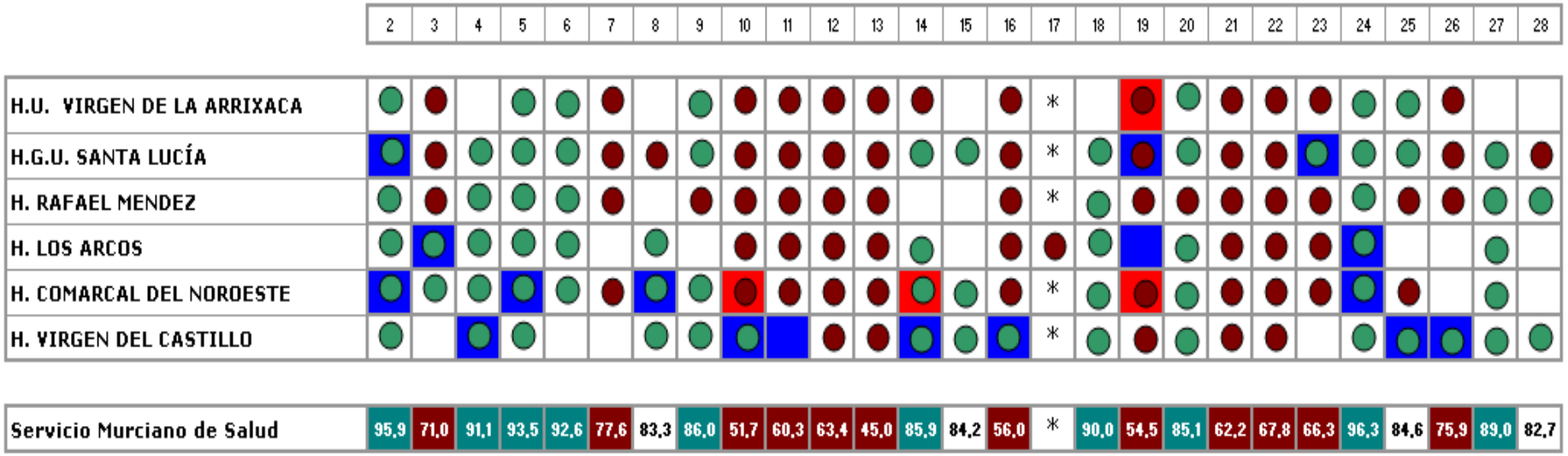
Sigue empeorando el indicador relativo a las medidas de identificación de los bebés (83,3%).

Además al 37,4% de las mujeres les molestaron las visitas y el 32,2% vieron su descanso interrumpido demasiado pronto por las mañanas.

DIMENSIÓN TRATO

El trato recibido por las mujeres cuando se encontraban con ánimo decaído constituye el único punto débil de esta dimensión con una valoración de 73%.

4.4. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS



*n <30 para el indicador, o en el caso del SMS en alguno de los hospitales para ese indicador

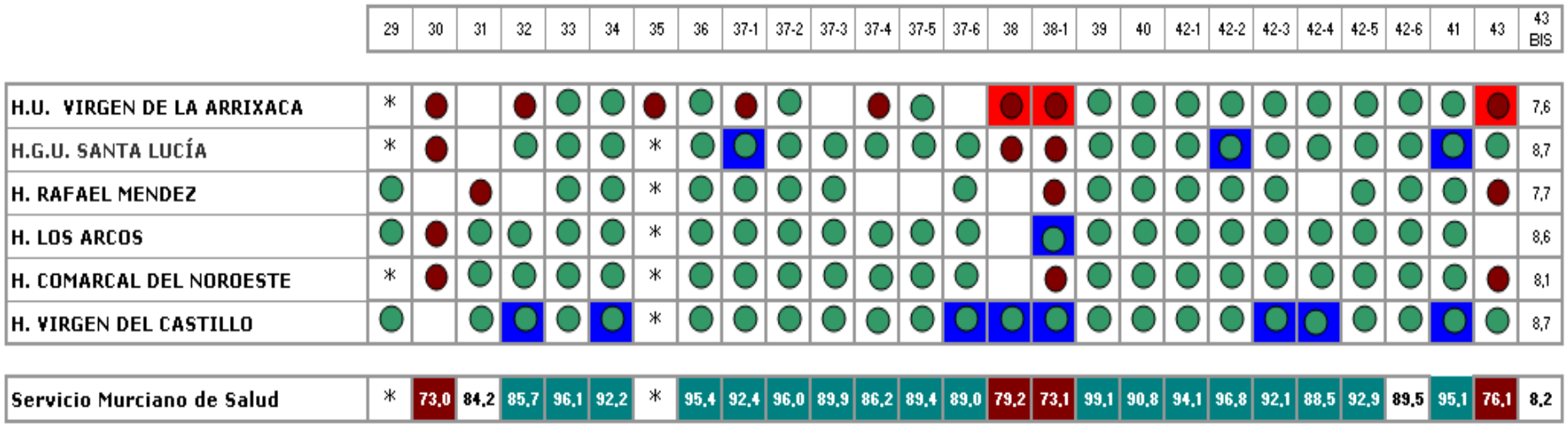
Puntos fuertes: valores de cumplimiento del indicador del 85% o más

Puntos débiles: valores de cumplimiento del indicador inferiores al 80%

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

4.4. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR INDICADOR, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS (Cont.).



*n <30 para el indicador, o en el caso del SMS en alguno de los hospitales para ese indicador

Puntos fuertes: valores de cumplimiento del indicador del 85% o más

Puntos débiles: valores de cumplimiento del indicador inferiores al 80%

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

4.5. TABLA RESUMEN PUNTOS FUERTES Y DÉBILES POR DIMENSIÓN HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS

	SERVICIO MURCIANO DE SALUD	H.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	H.G.U. SANTA LUCÍA	H. RAFAEL MENDEZ	H. LOS ARCOS	H. COMARCAL DEL NOROESTE	H. VIRGEN DEL CASTILLO
COMPETENCIA PROFESIONAL							
TRATO		80,9					
INFORMACIÓN					80,2		
INFRAESTRUCTURA							
ORGANIZACIÓN					81,1	81,9	84,6

Puntos fuertes: valores de cumplimiento del indicador del 85% o más

Puntos débiles: valores de cumplimiento del indicador inferiores al 80%

Mejor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

Peor que el Servicio Murciano de Salud (resultado estadisticamente significativo)

5.- Cuestionario de evaluación del informe

Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social
Dirección General de Planificación, Ordenación Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

EMCA
Gestión de la Calidad Asistencial

Servicio Murciano de Salud

Tu opinión es importante para nosotros, por eso te presentamos un pequeño cuestionario cuya finalidad es evaluar este informe con el propósito de mejorarlo en futuras ocasiones. Una vez cumplimentado te agradeceríamos nos lo remitieras de la forma que te sea más cómoda a la Subdirección General de Calidad Asistencial. **C/Pinares 6, 2º, 30001 Murcia. Tfno. 968 226507. Fax 968 226474. e-mail: calidad.asistencial@carm.es**

1. Indica si has detectado algún error:
.....
.....
.....

2. ¿Consideras alguna parte del informe poco útil?:
.....
.....
.....

3. ¿Te ha gustado la presentación?:.....

4. Si no te ha gustado la presentación, ¿cómo te gustaría que fuera?:
.....
.....
.....

5. ¿Qué partes del informe consideras más útiles?:
.....
.....
.....

6. Valora de 0 a 10 la utilidad de este informe:.....

7. Otras observaciones:
.....
.....
.....

Y si deseas que contactemos contigo indícanos tus referencias. Muchas gracias por tu colaboración.


AI
Área I
Murcia Oeste
Arrixaca


Área de Salud
Cartagena


AREA III


Area IV
noroeste


Gerencia Única del Altiplano
área v


Area VI
Vega Media del Segura


ÁREA DE SALUD VII
MURCIA ESTE
HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO
REINA SOFÍA


AREA DE SALUD VIII
MAR MENOR


GERENCIA DE ÁREA IX
VEGA ALTA DEL SEGURA