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 II

SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Serie Años 2002-2012

Subdirección General de Calidad Asistencial

Abril 2013

ÍNDICE

1.- RESULTADOS GLOBALES **3**

1.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TASA DE RESPUESTA GLOBAL SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑOS 2002-2012 4
1.2. TASA DE RESPUESTA POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑOS 2002-2012 5

2.- INDICADORES DE CALIDAD SERVICIOS QUIRÚRGICOS **7**

3.- INDICADORES DE CALIDAD SERVICIOS MÉDICOS **31**

4.- INDICADORES DE CALIDAD SERVICIOS OBSTÉTRICOS **52**

5. CONSIDERACIONES FINALES AÑOS 2010-2011 ..... **71**

5.1.- SERVICIOS QUIRÚRGICOS. 72
5.2.- SERVICIOS MÉDICOS. 77
5.3.- SERVICIOS OBSTÉTRICOS 81

6.- CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL INFORME **84**

1.- RESULTADOS GLOBALES

1.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TASA DE RESPUESTA GLOBAL SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑOS 2002-2012

	Número de usuarios del periodo de estudio									
Años	**2002**	**2003**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**
Totales	9.092	9.469	10.195	10.229	9.962	10.116	10.091	10.259	12112	7.762
Incluidos en el estudio	5.887	2.836	5.296	4.900	4.724	4.756	4.757	4.752	7.095	4.989
Contestan	**3.136**	**1.089**	**2.323**	**1.894**	**1.802**	**1.725**	**1.866**	**1.877**	**2.270**	**1.656**
% del Total de usuarios	34,10	11,50	22,79	18,51	18,08	17,95	18,49	18,29	18,74	21,33
% del Total de usuarios incluidos	**53,27**	**38,40**	**43,86**	**39,94**	**38,18**	**36,27**	**39,23**	**39,50**	**31,99**	**33,19**

1.2. TASA DE RESPUESTA POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑOS 2002-2012

HOSPITAL	2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
H. U. Virgen de la Arrixaca	51,2	35,7	47,4	44,6	42,3	37,0	43,5	39,8	32,2	40,9
H. G. U. Santa Lucía*	55,4	42,0	46,5	43,3	36,2	35,2	36,4	33,2	28,1	31,1
H. G. U. J.M. Morales Meseguer	53,1	29,9	46,8	47,4	40,7	41,5	43,0	41,0	36,7	37,1
H. Rafael Méndez	50,5	33,6	33,4	30,9	27,6	26,0	31,9	36,7	29,8	25,5
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	53,5	38,2	47,1	38,9	38,9	36,0	40,8	36,2	29,9	32,3
H. Comarcal del Noroeste	54,7	45,5	49,4	42,6	45,8	37,8	44,2	42,1	33,6	34,4
H. Virgen del Castillo	62,1	45,0	53,2	49,0	44,6	47,5	46,1	52,5	41,9	46,9
H. G. U. Reina Sofía	57,0	31,0	41,0	39,4	43,5	41,1	42,2	48,1	34,5	35,1
H. de la Vega Lorenzo Guirao	54,3	36,9	27,2	20,0	19,9	24,3	20,9	25,6	18,3	22,6
Servicio Murciano de Salud	**53,3**	**38,4**	**43,9**	**39,9**	**38,2**	**36,3**	**39,2**	**39,5**	**32,0**	**33,2**

* Hasta el año 2011 H. G. U. Sta. Mª del Rosell

Se exponen a continuación los resultados de la explotación de los datos de los diez años estudiados. Los indicadores se presentan en tres tablas, una por cada área (Cirugía, Médica y Obstetricia) y se han ordenado por dimensiones de la calidad (Competencia Profesional, Información, Infraestructura, Organización y Trato). 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 de 2012 con 2011, 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 2012 que en 2011 (resultado estadísticamente significativo)
- Peor el valor del indicador en 2012 que en 2011 (resultado estadísticamente significativo)

*Valores de n para el indicador menores de 30

** Los datos históricos recogidos desde 2002-2011, corresponden al Hospital Santa María del Rosell

2.- INDICADORES DE CALIDAD SERVICIOS QUIRÚRGICOS

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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	2002	90,3	92,7	86,6	94,1	78,9	91,2	83,9	96,2	92,6	100,0
			2003	89,7	92,3	89,2	97,1	82,7	87,7	81,6	93,2	100,0	93,6
			2005	92,1	92,6	88,2	95,7	89,6	92,5	83,1	92,6	96,3	96,4
			2006	91,8	94,2	83,9	98,9	88,5	91,8	85,8	93,3	93,5	94,4
			2007	90,2	88,1	85,7	94,9	91,5	90,4	95,5	86,3	93,4	86,4
			2008	91,5	90,8	90,3	95,5	92,5	87,5	92,1	87,5	96,4	88,5
			2009	91,8	90,4	89,4	93,4	97,0	85,9	97,5	87,9	95,5	89,1
			2010	91,2	88,5	87,5	100,0	92,0	91,8	95,3	85,2	91,8	92,9
			2011	93,3	91,1	93,5	99,2	92,0	93,9	91,7	89,8	98,3	90,9
			2012	**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	2002	65,7	70,7	59,8	72,6	52,0	60,2	41,8	75,4	66,1	89,2
			2003	68,6	65,0	66,2	70,6	59,6	71,4	55,3	77,3	78,6	79,2
			2005	73,2	80,4	59,7	78,9	61,1	67,6	56,5	69,7	84,0	83,9
			2006	70,2	75,3	55,8	85,9	59,7	60,8	67,0	69,9	79,3	71,2
			2007	67,5	63,1	55,7	79,7	53,3	75,5	67,4	68,1	80,2	70,5
			2008	66,8	67,8	63,4	71,6	64,7	63,0	70,0	61,5	72,9	65,4
			2009	72,2	69,4	68,2	78,0	78,8	64,9	75,0	61,6	77,3	74,5
			2010	74,0	73,6	73,0	84,9	74,7	66,7	68,2	66,1	76,3	78,6
			2011	76,4	70,0	79,8	82,9	74,7	72,7	64,2	73,5	88,4	81,8
			2012	**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	2002	8,0	8,1	7,7	8,2	7,5	7,7	7,4	8,2	8,2	8,9
			2003	7,8	8,1	7,9	8,2	7,5	8,2	7,6	8,2	8,7	8,9
			2005	8,2	8,4	7,6	8,5	8,0	7,8	7,7	7,9	8,6	8,7
			2006	8,1	8,3	7,6	8,6	7,6	7,9	7,9	8,0	8,6	8,1
			2007	7,9	7,8	7,4	8,2	7,4	8,2	7,9	7,9	8,5	8,0
			2008	7,9	8,1	7,7	8,0	7,7	7,8	8,0	7,8	8,3	7,7
			2009	8,2	8,2	8,0	8,5	8,2	7,6	8,1	7,9	8,5	8,3
			2010	8,1	8,0	8,1	8,8	8,1	7,8	8,3	7,7	8,2	8,2
			2011	8,3	8,2	8,4	8,7	8,1	8,1	7,9	8,1	9,1	8,3
			2012	**8,4**	8,12	8,71	8,52	8,20	8,56	8,14	8,21	8,55	8,56

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
4	Competencia Profesional	% Pacientes que cuando llegaron a urgencias opinan que les atendieron con los medios que necesitaban	2002	91,0	91,1	95,6	89,2	78,7	94,6	95,8	100,0	89,5	85,7
			2003	91,7	90,5	96,6	89,5	88,9	90,0	89,7	93,9	90,0	93,8
			2005	92,3	93,1	85,2	97,6	83,6	93,2	89,8	95,6	93,2	100,0
			2006	91,7	92,0	88,0	97,4	92,5	83,3	82,2	96,7	96,3	93,8
			2007	90,3	91,7	83,3	89,2	86,1	89,4	97,7	93,2	95,6	83,3
			2008	90,7	96,1	86,8	82,1	86,5	89,7	93,0	90,0	94,3	100,0
			2009	92,2	95,3	87,2	97,2	91,1	88,9	90,2	92,5	97,9	83,3
			2010	92,0	93,6	84,8	91,3	96,0	86,5	97,9	91,9	93,0	96,3
			2011	94,6	93,5	93,2	91,9	98,1	94,6	95,9	92,5	94,2	100,0*
			2012	**91,8**	88,7	100,0	92,3	93,0	82,8*	95,2	95,9	93,9	91,2
18	Competencia Profesional	% Pacientes que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron	2002	82,1	83,9	82,0	85,7	73,2	73,7	81,5	74,2	81,3	100,0
			2003	82,7	77,8*	71,4	81,3	77,8	90,6	78,0	92,2	95,0	82,1
			2005	82,5	88,3	74,2	89,1	78,3	75,0	69,6	72,7	85,1	89,7
			2006	80,6	83,0	72,0	87,9	68,6	81,1	72,6	77,2	89,6	90,9
			2007	81,2	76,4	86,4	80,4	76,2	85,7	79,2	77,8	82,5	90,6
			2008	82,5	86,5	86,8	86,0	77,3	82,0	82,8	62,1	83,6	82,9
			2009	82,5	86,3	79,6	87,9	81,6	81,4	82,6	56,5	90,0	82,1
			2010	83,7	86,0	88,2	85,7	67,7	84,1	81,7	71,0	87,7	93,3
			2011	81,4	82,7	81,5	92,0	69,2	78,1	77,9	68,1	86,2	86,8
			2012	**82,9**	73,1	84,1	92,5	81,8	84,6	87,8	**89,4**	81,1	82,4
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	2002	85,8	87,2	79,6	90,2	75,3	86,2	87,8	94,6	86,2	91,9
			2003	82,7	74,4	84,5	81,3	78,8	88,5	78,7	83,7	85,2	87,8
			2005	86,0	89,8	76,2	91,8	83,2	88,7	80,7	85,2	79,8	91,2
			2006	85,5	92,8	80,5	92,5	72,3	84,7	77,8	84,6	83,0	92,3
			2007	80,7	76,3	71,4	91,4	80,0	90,8	83,1	73,7	81,6	84,1
			2008	83,5	83,9	85,1	89,7	81,6	80,0	80,5	71,8	93,9	78,8
			2009	84,4	84,4	83,9	93,0	87,5	82,9	77,6	74,2	84,5	84,1
			2010	83,9	87,2	85,0	95,2	88,6	82,3	75,6	67,3	79,1	82,4
			2011	85,7	82,2	86,3	94,0	87,5	86,7	79,2	80,7	90,1	84,6
			2012	**86,5**	84,5	89,6	95,5	90,0	86,1	90,3	77,9	90,2	79,7

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
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	2002	86,7	89,4	81,4	88,0	82,9	87,8	81,6	87,5	87,9	94,6
			2003	83,7	71,8	78,3	87,5	80,4	86,9	80,8	92,0	88,5	83,7
			2005	87,5	90,9	87,4	88,7	81,6	88,7	84,4	83,5	82,1	91,2
			2006	86,5	90,4	84,9	85,7	80,3	82,8	81,6	86,4	87,1	96,1
			2007	82,9	82,5	68,8	91,3	76,3	90,9	89,8	80,9	82,8	83,7
			2008	86,4	83,5	92,5	89,9	89,8	86,1	79,3	77,5	90,2	81,6
			2009	88,6	89,5	90,8	94,1	85,9	81,6	84,4	78,4	90,5	93,2
			2010	85,2	86,0	89,8	85,5	84,5	82,8	84,9	71,0	87,1	86,3
			2011	86,1	80,0	88,3	93,9	90,0	87,6	81,9	78,6	87,6	86,2
			2012	89,6	87,6	88,2	93,9	91,5	89,6	88,9	89,6	91,8	88,5
28	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que su opinión, en relación a sus cuidados y tratamiento, fue tenida en cuenta siempre o casi siempre	2002	78,5	78,7	72,2	84,1	71,4	79,9	74,1	83,3	78,6	81,1
			2003	79,9	81,1	75,0	87,9	72,9	84,4	74,0	75,6	88,5	93,6
			2005	81,8	87,0	75,2	81,5	77,0	76,9	76,2	81,7	84,4	87,5
			2006	82,0	90,2	75,0	82,6	68,3	79,8	83,0	76,6	85,4	90,7
			2007	80,5	76,5	73,1	85,0	81,0	86,7	77,5	82,2	89,0	81,4
			2008	81,6	82,6	77,5	81,6	85,7	75,6	83,5	70,7	87,8	84,3
			2009	83,9	75,3	86,4	89,5	91,0	90,8	83,5	74,7	86,0	84,8
			2010	82,4	74,1	86,7	90,4	79,1	90,0	85,4	68,9	87,2	84,3
			2011	83,5	73,8	82,8	94,1	79,2	85,4	78,8	86,0	90,5	86,9
			2012	**83,6**	78,1	88,1	82,4	80,4	88,3	84,6	80,8	81,7	86,8
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	2002	85,7	85,3	84,1	87,7	82,5	85,5	90,9	83,9	81,4	94,7
			2003	88,3	84,2	91,0	83,9	83,0	90,3	87,7	85,6	100,0	93,7
			2005	87,5	90,1	87,3	85,6	80,2	89,8	85,5	87,6	88,8	90,0
			2006	87,4	83,7	80,7	95,6	86,2	88,8	87,6	90,9	86,4	92,5
			2007	85,1	76,5	83,5	91,6	84,6	90,3	86,7	82,1	91,2	87,8
			2008	83,3	82,8	80,0	83,0	88,5	79,5	82,4	82,0	83,5	86,5
			2009	88,6	86,9	93,0	88,6	89,4	90,9	84,6	87,8	85,1	91,5
			2010	83,9	79,3	84,1	91,8	84,1	77,8	86,0	84,4	86,2	85,5
			2011	86,0	78,7	80,6	88,9	83,1	87,1	86,8	87,2	92,5	90,8
			2012	**87,6**	79,4	85,9	92,6	87,9	87,3	90,9	89,5	88,5	92,3

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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	2002	96,4	96,0	96,0	97,7	93,5	97,8	96,4	95,3	98,3	97,4
			2003	97,6	95,0	98,5	100,0	96,2	97,0	94,7	100,0	100,0	98,0
			2005	97,3	99,0	96,9	95,9	96,5	97,3	95,9	99,2	96,5	96,7
			2006	97,6	96,6	96,6	97,9	98,4	98,0	98,1	98,2	96,6	100,0
			2007	97,8	97,7	98,8	97,5	100,0	97,8	96,7	97,9	94,6	100,0
			2008	96,9	96,6	97,2	95,4	98,0	100,0	95,6	95,2	100,0	94,2
			2009	97,3	95,4	97,7	98,9	97,0	97,5	97,5	94,8	100,0	97,9
			2010	97,4	97,7	98,4	100,0	97,2	96,9	96,6	94,4	97,9	94,6
			2011	97,0	95,5	94,7	98,3	97,2	94,8	97,1	96,6	99,2	100,0
			2012	**98,2**	96,8	**100,0**	100,0	96,7	98,7	95,2	**100,0**	100,0	97,4
38	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar	2002	91,6	92,0	89,4	93,2	90,8	91,2	83,9	95,3	94,7	89,5
			2003	89,3	90,2	80,9	88,2	90,4	95,5	84,0	92,3	88,5	94,0
			2005	90,9	87,9	86,9	92,7	91,2	92,7	88,0	95,1	100,0	93,3
			2006	90,7	89,7	88,0	94,7	93,7	87,9	90,4	88,9	94,3	90,7
			2007	90,6	88,5	90,0	93,9	91,9	89,4	90,0	94,7	92,4	86,4
			2008	90,6	86,4	94,4	92,9	94,1	94,0	88,6	90,2	91,7	82,4
			2009	91,3	89,7	90,7	90,8	93,9	93,5	86,3	87,6	96,6	93,5
			2010	92,5	90,7	90,3	95,2	94,7	93,8	92,0	88,0	96,8	92,7
			2011	93,5	94,4	92,6	92,2	89,2	92,6	88,5	95,8	96,6	98,4
			2012	**94,3**	96,8	91,0	96,9	95,0	98,7	85,7	98,7	96,7	89,6
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	2002	94,6	93,7	95,6	94,9	92,1	94,6	96,2	94,7	98,1	97,1
			2003	92,5	97,2	88,5	96,3	89,8	93,2	91,7	87,0	100,0	100,0
			2005	94,4	93,4	93,8	97,8	91,7	96,0	91,2	92,9	96,2	96,2
			2006	95,6	97,4	91,4	98,9	85,2	95,8	94,0	97,0	100,0	97,8
			2007	93,4	95,1	90,1	97,3	93,3	90,9	94,1	90,0	92,2	97,7
			2008	94,6	95,1	92,4	96,6	95,5	95,0	98,8	88,2	91,6	95,9
			2009	95,3	93,3	96,1	96,2	95,1	93,0	95,8	92,2	96,3	100,0
			2010	93,6	91,3	92,6	97,5	91,7	96,7	97,6	86,5	94,8	96,2
			2011	95,0	92,8	94,3	98,2	94,4	92,7	97,1	91,2	97,3	96,8
			2012	**97,3**	97,9	96,9	100,0	94,9	97,3	96,9	94,9	96,6	98,6

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
54-1	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal médico que le atendió como buena o muy buena	2002	94,1	94,6	93,3	94,7	91,3	93,4	89,1	96,9	98,2	100,0
			2003	94,9	95,0	96,9	97,0	92,5	96,9	92,0	91,0	92,0	100,0
			2005	95,0	96,8	95,3	95,8	91,2	96,2	88,5	93,4	93,9	98,2
			2006	94,6	94,1	92,0	98,9	90,3	96,9	96,2	91,3	97,8	94,4
			2007	93,0	92,8	88,8	93,8	95,0	96,8	96,7	89,2	93,4	90,7
			2008	93,1	96,6	85,9	96,6	94,3	91,4	90,0	95,0	91,7	94,2
			2009	93,7	90,6	92,9	94,5	93,9	94,7	94,9	94,9	97,7	93,5
			2010	94,9	92,0	95,2	97,7	97,3	92,1	95,5	95,4	95,9	96,4
			2011	95,5	97,8	94,6	99,2	91,9	94,9	88,0	96,6	98,3	95,5
			2012	**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	2002	93,5	95,3	91,1	95,9	87,2	91,8	92,6	96,8	92,9	97,3
			2003	92,3	92,5	92,3	100,0	84,9	96,3	86,7	94,2	88,9	91,7
			2005	93,5	97,9	87,9	95,7	87,6	94,2	85,7	89,1	96,3	96,4
			2006	92,6	92,9	91,9	97,0	91,0	92,7	06,5	91,4	92,3	94,3
			2007	93,7	93,9	91,0	97,4	94,9	94,7	91,0	90,2	94,5	97,7
			2008	91,7	88,6	88,7	93,1	98,1	92,5	90,9	89,2	96,3	88,2
			2009	92,7	88,1	94,0	97,7	92,2	88,0	96,2	87,6	96,6	95,6
			2010	92,1	88,2	91,9	97,6	93,3	88,7	92,9	86,7	95,7	96,4
			2011	94,4	94,3	94,7	98,3	95,9	91,7	93,5	88,8	98,3	95,4
			2012	**94,6**	90,8	98,6	100,0	95,1	97,5	89,1	92,4	95,1	93,5
54-3	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería que les atendieron como buena o muy buena	2002	91,2	91,2	87,8	92,5	87,0	90,9	96,2	93,7	94,5	100,0
			2003	89,5	83,8	87,7	94,1	86,5	92,1	86,7	91,8	100,0	91,7
			2005	92,7	96,8	85,0	96,7	89,1	94,1	85,2	84,2	100,0	98,2
			2006	90,3	94,0	83,5	95,6	86,7	91,7	81,4	89,3	95,5	90,4
			2007	88,5	87,7	81,0	93,6	88,1	93,6	89,8	87,9	89,0	88,4
			2008	89,0	86,2	83,1	94,2	90,6	90,0	95,4	84,0	95,1	86,3
			2009	89,1	84,1	91,8	92,0	90,5	89,2	89,7	84,4	93,2	88,9
			2010	91,9	91,7	90,3	97,6	94,7	90,0	91,6	83,5	92,5	92,9
			2011	90,8	89,7	90,4	94,8	90,5	85,6	89,7	84,5	97,5	93,8
			2012	**93,9**	90,7	95,7	**100,0**	98,3	**97,5**	92,1	91,1	91,7	90,8

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
54-4	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad de los celadores que les atendieron como buena o muy buena	2002	92,6	89,4	91,3	95,7	93,6	91,0	92,5	93,4	92,9	100,0
			2003	93,4	97,4	87,3	100,0	92,2	98,4	93,2	89,0	96,3	93,0
			2005	94,4	94,6	89,2	97,8	95,4	96,9	90,4	88,1	96,3	96,1
			2006	91,6	90,5	89,2	95,5	89,5	90,1	92,0	92,0	94,4	91,7
			2007	89,7	81,5	86,8	93,6	93,2	94,6	89,7	95,4	90,8	90,7
			2008	93,7	93,1	92,6	96,6	94,3	91,1	96,5	91,7	96,3	90,0
			2009	92,0	91,5	88,9	96,4	93,5	93,2	89,7	87,2	94,3	93,2
			2010	94,1	95,2	91,7	95,1	95,9	96,5	92,9	89,3	92,4	98,1
			2011	93,6	94,2	89,1	92,1	97,1	92,6	92,5	92,1	100,0	96,8
			2012	**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	2002	89,2	88,5	89,9	89,1	90,4	84,2	83,6	96,7	92,6	94,6
			2003	86,7	84,6	81,5	90,9	88,2	88,5	82,4	90,6	100,0	87,5
			2005	87,1	90,3	81,8	84,9	81,4	88,3	86,0	84,7	93,9	87,5
			2006	87,0	89,2	83,3	91,2	83,3	75,8	88,2	90,2	94,5	80,8
			2007	86,7	86,4	84,6	92,4	88,1	86,2	89,8	85,9	83,5	81,4
			2008	84,2	79,3	80,0	93,1	83,0	87,5	90,6	80,8	89,0	82,0
			2009	85,0	79,3	84,7	85,7	88,9	86,5	82,1	85,1	95,3	82,6
			2010	90,1	89,4	87,1	92,9	93,3	85,0	92,9	84,9	90,3	96,3
			2011	89,4	84,9	88,3	86,1	89,2	92,6	87,9	90,4	95,8	90,5
			2012	**92,6**	90,8	95,6	93,9	86,9	97,5	92,1	89,9	93,1	91,9
11	Infraestructura	% Pacientes que opinan que todo estaba en condiciones en las instalaciones del área de urgencias del hospital	2002	44,0	66,7	33,3	58,2	38,5	47,2	32,0	66,7	52,9	71,4
			2003	47,1	19,0	28,6	61,1	46,2	27,6	60,0	56,5	72,7	68,7
			2005	54,1	42,4	36,5	57,1	56,8	57,1	81,3	66,2	74,5	63,2
			2006	54,5	47,1	36,7	64,3	48,7	32,5	72,9	55,6	71,2	75,0
			2007	50,2	28,8	29,3	70,7	50,0	39,1	73,9	58,1	62,0	60,0
			2008	52,8	47,1	30,0	62,5	52,8	50,0	75,0	51,5	62,2	68,2
			2009	48,5	43,9	32,6	48,5	47,8	37,1	67,5	54,0	63,3	58,3
			2010	51,0	51,1	45,2	57,4	44,4	38,2	64,6	62,0	46,3	58,3
			2011	60,1	35,4	66,7	52,9	53,7	74,1	68,0	63,4	58,0	76,2*
			2012	**64,8**	56,4	70,6	54,1	57,9	83,9	55,0	76,6	60,0	64,9

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
21	Infraestructura	% Pacientes a los que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería	2002	89,8	92,0	82,8	89,5	89,8	88,4	91,7	94,6	94,8	97,3
			2003	90,8	84,6	91,7	87,5	90,4	88,7	89,3	94,5	96,4	91,8
			2005	89,8	92,9	85,6	85,7	87,4	90,7	85,4	90,0	93,8	98,2
			2006	92,0	97,6	82,8	87,2	89,1	90,7	96,9	88,5	100,0	94,3
			2007	89,2	86,1	76,3	88,6	93,4	90,8	94,4	90,3	97,7	93,2
			2008	90,0	90,8	75,0	93,2	100,0	88,9	90,8	87,5	97,6	84,6
			2009	90,9	87,3	90,6	89,2	93,8	93,4	89,7	88,5	95,2	95,5
			2010	91,4	95,3	91,8	93,9	89,5	92,1	91,8	81,9	92,5	84,3
			2011	91,3	86,4	90,3	84,1	93,0	94,9	93,3	86,2	98,3	96,8
			2012	**92,4**	89,7	95,6	90,8	94,9	93,6	91,5	94,9	98,4	87,0
24	Infraestructura	% Pacientes que no encontraron ningún problema en la comida que le dieron durante su estancia en el hospital	2002	56,5	50,7	53,2	48,6	63,4	60,9	75,0	70,2	77,6	67,6
			2003	58,9	52,6	55,0	53,1	51,9	71,0	48,6	62,9	71,4	66,0
			2005	54,6	50,5	49,2	48,0	60,3	61,9	73,7	70,8	46,9	64,3
			2006	56,8	54,2	54,8	50,5	50,8	58,8	64,6	70,3	58,6	49,0
			2007	59,7	54,2	47,4	42,7	74,2	62,5	81,1	69,1	52,3	59,1
			2008	53,9	45,3	47,8	43,3	59,2	62,5	73,8	61,9	58,8	52,9
			2009	56,7	48,7	50,0	53,6	60,9	59,7	76,9	68,4	53,6	63,6
			2010	53,3	50,0	45,9	50,0	49,3	60,9	68,6	58,3	57,1	54,0
			2011	53,5	47,1	43,0	58,3	56,3	34,4	68,3	67,5	62,0	57,1
			2012	**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 habitaciones del hospital	2002	42,1	57,0	45,3	37,2	36,7	30,8	30,2	72,9	57,6	70,6
			2003	43,0	27,0	49,2	61,1	32,7	28,6	35,1	62,2	44,4	68,7
			2005	51,2	41,8	37,9	62,5	39,3	43,4	61,3	47,6	86,4	60,7
			2006	46,2	45,9	37,4	48,3	39,4	29,0	51,5	30,2	77,3	59,6
			2007	44,9	28,7	33,3	46,3	49,2	38,5	53,9	44,8	78,2	51,2
			2008	43,5	36,0	29,0	43,8	50,0	35,8	45,2	45,5	72,5	53,8
			2009	48,2	38,6	30,5	51,8	67,2	28,6	53,8	42,3	76,8	53,5
			2010	45,6	54,1	36,1	42,4	53,0	22,2	36,9	49,1	64,8	38,9
			2011	53,6	35,2	62,6	46,6	47,2	68,4	40,2	51,3	72,1	57,6
			2012	**57,3**	43,9	81,4	45,5	41,7	75,6	39,4	46,7	68,9	60,8

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
39	Infraestructura	% Pacientes que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo	2002	72,7	74,5	69,8	71,1	69,5	76,1	75,9	81,0	63,8	83,8
			2003	67,9	69,0	58,8	67,6	73,6	65,7	50,7	78,7	65,4	84,0
			2005	72,8	77,2	64,6	65,6	72,6	57,3	77,2	73,8	84,3	85,0
			2006	69,8	72,4	58,7	63,8	65,1	59,8	69,9	75,7	81,6	83,3
			2007	66,8	60,9	61,0	60,8	62,3	58,5	76,7	72,0	69,9	88,6
			2008	66,9	64,8	48,6	65,9	71,2	56,8	77,3	72,4	84,5	76,9
			2009	69,2	62,8	66,7	61,6	77,3	50,0	66,3	71,1	81,2	91,5
			2010	69,1	70,1	63,5	67,1	73,7	44,4	72,9	70,6	80,0	78,6
			2011	73,2	62,2	80,6	69,8	69,3	70,5	72,4	75,2	80,9	78,5
			2012	**74,6**	62,6	86,6	53,8	68,9	74,7	81,0	80,0	85,2	81,3
2	Información	% Pacientes que opinan que ellos o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso	2002	53,4	50,0	47,6	72,5	33,1	50,4	31,4	58,3	50,0	55,9
			2003	48,6	47,5	40,3	83,9	38,5	50,8	37,0	46,3	68,0	58,3
			2005	54,4	52,7	40,3	87,9	42,2	43,8	36,0	47,0	44,9	71,9
			2006	56,6	54,0	40,0	76,1	47,5	65,6	44,4	60,4	50,0	61,1
			2007	60,1	58,0	46,8	68,8	57,4	73,6	51,2	67,7	65,2	61,4
			2008	61,4	65,9	50,0	71,6	62,0	64,1	42,0	80,2	65,8	53,8
			2009	66,6	53,8	61,3	77,0	72,3	75,0	60,0	81,3	77,1	63,0
			2010	67,3	70,4	73,0	82,6	58,3	52,5	50,0	81,6	69,7	55,1
			2011	66,4	56,5	60,2	74,1	74,3	64,1	50,5	87,9	80,0	66,2
			2012	**67,1**	56,8	69,7	65,2	80,7	61,5	61,5	88,8	75,4	62,7
6	Información	% Pacientes a los que en urgencias les explicaron siempre o casi siempre lo que les estaban haciendo	2002	72,5	69,8	68,9	77,5	65,0	74,1	57,7	86,5	80,0	100,0
			2003	76,6	66,6	79,3	89,5	80,0	80,0	80,0	77,1	90,0	93,8
			2005	78,4	79,6	67,3	89,7	68,2	76,2	68,3	79,1	78,6	94,1
			2006	72,6	76,5	59,2	85,7	65,8	77,8	65,1	71,0	80,8	66,7
			2007	71,9	68,1	62,9	81,6	67,6	84,4	76,7	64,9	82,1	60,0
			2008	77,8	80,9	81,1	82,1	72,2	75,0	74,4	80,9	82,4	65,2
			2009	74,7	69,8	82,6	83,3	65,9	77,8	65,9	71,9	86,7	65,2
			2010	77,6	76,7	83,3	87,2	75,0	80,0	83,0	69,9	67,5	70,8
			2011	84,3	84,4	84,4	90,0	86,5	80,0	74,3	81,7	82,4	95,7*
			2012	**83,2**	78,2	90,3	84,2	90,0	83,3	75,6	91,8	81,8	79,4

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
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	2002	65,3	64,3	60,2	66,5	54,1	64,8	72,0	86,8	77,8	57,1
			2003	73,0	55,0	57,1	85,0	76,0	82,8	65,5	72,0	90,0	66,7
			2005	69,5	61,8	64,0	77,8	64,1	76,9	66,7	68,7	78,6	88,9
			2006	64,8	60,0	50,0	80,0	55,9	69,4	71,1	68,3	72,5	61,5
			2007	65,4	59,2	47,1	75,0	60,6	85,4	81,8	54,4	80,6	44,4
			2008	69,1	72,9	54,1	74,4	69,7	78,9	72,1	58,2	75,0	68,2
			2009	73,2	68,4	69,6	79,4	65,9	70,6	75,6	70,5	93,0	69,6
			2010	73,5	60,0	76,7	84,4	76,7	87,9	77,1	72,6	75,0	65,0
			2011	72,2	68,8	68,1	84,5	70,6	70,2	80,8	75,6	77,6	62,5*
			2012	**73,1**	67,3	71,9	81,6	74,4	67,9*	78,0	81,3	78,8	70,6
12	Información	% Pacientes que cuándo les comunicaron que iban a ingresar les informaron con claridad del motivo de su ingreso	2002	93,9	94,7	97,7	93,4	89,4	94,7	76,9	100,0	100,0	83,3
			2003	96,1	95,0	89,7	100,0	92,3	100,0	93,1	100,0	100,0	93,8
			2005	96,2	96,5	91,8	97,5	95,8	100,0	90,3	95,7	100,0	100,0
			2006	94,1	96,1	90,0	92,7	87,2	94,7	95,7	91,9	98,2	100,0
			2007	91,1	85,4	80,6	92,7	97,0	90,5	97,7	91,5	97,7	95,5
			2008	94,0	98,0	92,5	95,1	88,2	95,0	95,7	91,2	94,3	95,2
			2009	93,3	85,7	93,5	100,0	95,2	91,4	87,5	98,4	95,9	100,0
			2010	95,8	95,6	96,9	95,7	95,7	97,0	95,9	93,3	97,7	92,0
			2011	96,5	96,0	97,9	97,2	94,4	96,5	94,7	93,5	96,0	100,0*
			2012	**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	2002	92,4	90,6	94,5	93,5	89,7	95,9	91,8	88,2	87,0	96,9
			2003	94,0	89,3	92,7	96,4	93,9	96,6	96,9	92,2	92,0	93,5
			2005	93,5	89,9	94,0	96,2	91,0	100,0	92,7	93,3	97,4	95,5
			2006	93,4	94,9	94,6	92,5	90,2	96,7	90,6	93,6	93,5	91,5
			2007	95,5	93,2	98,5	95,8	98,3	90,2	95,9	95,1	95,1	100,0
			2008	90,9	88,7	88,1	94,9	93,0	96,0	91,8	92,9	90,8	84,8
			2009	91,4	87,5	87,0	88,8	90,7	89,7	94,1	94,0	100,0	100,0
			2010	93,1	94,9	89,3	93,4	87,3	94,2	93,3	95,7	96,3	95,8
			2011	95,7	96,2	92,0	98,1	91,9	98,8	94,1	96,8	96,1	96,5
			2012	**95,9**	95,5	93,8	98,4	94,5	97,3	98,1	94,0	98,1	94,4

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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	2002	64,6	64,6	66,3	76,9	60,9	71,7	67,4	72,9	70,5	75,9
			2003	75,8	66,7*	81,1	81,5	58,1	75,9	67,7	89,0	91,3	64,3
			2005	81,0	82,9	70,9	89,9	81,3	77,1	77,4	82,8	78,7	78,6
			2006	80,5	82,2	77,8	83,5	83,7	85,4	76,3	75,9	86,1	71,8
			2007	82,1	89,6	78,3	87,1	73,7	87,7	79,4	76,9	78,8	81,0
			2008	83,9	79,0	84,3	89,0	92,7	87,5	77,6	81,7	82,9	77,5
			2009	80,2	81,5	78,7	83,3	78,0	77,3	74,2	79,5	76,0	91,7
			2010	83,0	83,6	86,0	87,1	88,7	81,3	75,7	75,9	76,8	86,0
			2011	82,8	77,8	77,1	90,1	80,0	91,4	75,0	87,2	83,7	85,7
			2012	**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	2002	72,2	59,3	81,9	76,8	78,1	78,4	83,7	90,0	77,3	51,7
			2003	74,7	64,0*	77,4	84,6	66,7	74,1	75,8	87,5	90,9	55,0
			2005	79,0	78,5	78,9	78,5	70,8	78,6	86,1	82,3	85,1	73,8
			2006	79,9	73,0	01,9	79,2	76,1	03,9	05,7	03,3	05,7	75,0
			2007	79,8	77,6	84,3	75,7	70,4	80,8	79,1	91,1	84,8	72,5
			2008	79,6	80,0	83,7	76,7	77,5	85,7	76,5	76,5	83,8	75,6
			2009	74,8	66,7	84,4	75,0	60,0	75,0	79,1	82,7	78,4	83,3
			2010	80,3	79,7	87,8	77,5	72,5	84,6	80,6	86,4	78,0	73,8
			2011	78,3	64,4	76,5	84,8	69,0	88,1	74,7	80,9	87,0	89,1
			2012	**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	2002	34,0	18,8	39,9	56,2	28,3	34,5	14,0	12,2	25,0	10,3
			2003	31,3	19,2*	33,3	74,1	25,8	21,4	34,4	17,4	79,2	16,7
			2005	45,2	30,8	36,5	84,1	40,8	33,3	39,0	23,0	74,6	27,0
			2006	45,5	25,0	54,2	85,7	37,8	44,1	34,7	21,7	76,3	34,5
			2007	45,8	31,0	42,4	81,7	42,6	45,9	37,9	23,0	75,0	48,6
			2008	54,2	48,1	58,3	82,4	41,9	52,5	39,3	38,4	80,3	50,0
			2009	54,2	45,6	48,1	82,9	38,1	58,9	55,6	57,4	67,2	44,4
			2010	65,8	60,9	61,4	83,6	50,0	73,2	60,3	68,8	82,3	58,3
			2011	65,0	40,0	65,8	84,8	44,7	67,1	58,0	74,7	86,2	72,5
			2012	**72,1**	60,3	78,8	93,1	36,6	78,8	63,4	87,9	86,5	74,5

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
14	Información	% Pacientes que opinan que al finalizar la operación informaron a sus acompañantes con claridad del resultado de la misma	2002	89,6	89,1	89,8	94,0	82,5	81,4	98,0	90,0	90,4	93,9
			2003	91,8	89,7	93,1	100,0	72,7	89,8	94,1	89,7	96,3	100,0
			2005	93,0	90,2	91,9	95,1	90,4	92,4	95,6	94,7	96,2	97,7
			2006	94,3	89,2	90,1	97,5	95,7	94,4	97,5	95,0	98,6	97,8
			2007	93,1	92,8	87,7	95,7	88,9	97,3	97,1	94,8	92,6	90,5
			2008	94,2	95,5	90,6	97,4	92,5	95,7	97,1	93,8	93,0	92,7
			2009	94,6	90,9	96,9	95,9	94,0	90,6	98,5	92,2	97,3	97,3
			2010	94,5	96,1	94,0	97,1	92,5	84,3	97,0	96,3	95,3	95,3
			2011	95,1	97,3	90,4	99,0	89,8	94,9	97,3	97,8	97,2	91,5
			2012	**95,7**	91,1	95,3	98,4	89,6	97,1	100,0	98,4	96,4	98,6
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	2002	76,6	76,2	74,9	85,0	70,1	70,5	67,9	77,8	70,7	81,6
			2003	77,4	76,3	71,6	94,1	77,4	85,9	67,5	71,0	81,5	89,6
			2005	80,2	78,0	76,0	88,8	80,5	77,6	71,1	74,2	87,8	85,2
			2006	80,5	84,9	74,7	87,1	78,8	80,4	76,9	66,7	87,5	85,5
			2007	79,4	83,9	70,4	85,5	75,4	81,7	79,1	72,9	84,6	79,5
			2008	81,7	80,7	74,6	87,5	87,0	76,2	81,8	71,8	86,9	86,8
			2009	82,8	83,3	81,2	90,0	86,4	84,8	77,2	73,7	88,5	72,3
			2010	83,4	79,1	90,6	87,2	85,3	79,0	81,8	69,7	83,2	90,9
			2011	83,4	77,5	80,6	87,4	82,4	81,9	79,4	86,2	92,6	85,9
			2012	**85,4**	85,7	87,3	88,2	80,3	83,5	80,6	87,0	85,2	88,6
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	2002	75,1	72,0	71,5	81,1	73,2	74,1	58,9	70,0	72,9	77,8
			2003	74,0	84,2	68,8	78,8	69,2	81,0	70,3	65,2	76,9	87,5
			2005	77,0	80,4	64,8	82,7	80,7	71,2	74,3	67,2	82,9	78,0
			2006	75,8	74,7	70,0	88,2	68,3	70,0	74,8	69,4	82,8	84,9
			2007	77,1	85,9	71,3	81,5	73,0	75,3	77,8	66,3	79,1	76,2
			2008	78,9	87,5	66,2	82,0	80,8	69,0	76,4	74,3	83,1	80,8
			2009	78,3	79,5	84,3	78,9	70,1	81,1	81,0	73,0	82,8	67,4
			2010	80,5	75,6	90,5	83,3	64,7	87,1	85,7	75,0	77,7	87,3
			2011	81,2	85,2	67,7	88,1	85,1	80,2	80,0	80,0	89,2	77,0
			2012	**80,9**	78,8	**85,9**	81,8	83,1	75,3	76,6	83,1	82,0	83,3

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
31	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta a los médicos siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender	2002	85,7	91,4	82,6	88,1	81,4	82,7	82,4	83,9	92,3	85,7
			2003	85,2	83,8	86,7	86,2	78,8	81,4	83,6	84,4	95,5	95,6
			2005	86,9	88,5	82,1	88,0	90,0	85,1	79,9	80,0	95,9	86,2
			2006	87,3	88,8	83,5	92,0	75,4	87,6	85,6	84,0	93,0	93,9
			2007	87,0	84,1	87,3	90,0	86,9	82,4	90,6	83,9	90,7	89,2
			2008	86,8	89,7	82,9	94,3	82,7	84,0	85,2	82,8	86,7	91,5
			2009	87,8	87,5	85,0	94,2	81,7	90,3	86,3	85,2	90,6	90,2
			2010	89,7	89,4	92,9	90,5	92,2	83,1	92,5	83,0	85,2	94,4
			2011	88,9	86,0	88,5	93,9	83,1	90,6	86,3	92,5	89,8	88,1
			2012	**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	2002	87,5	88,4	82,9	92,0	82,4	85,6	83,3	82,7	88,2	94,4
			2003	86,0	80,5	86,7	93,8	75,5	87,1	82,6	90,8	85,7	91,1
			2005	89,2	92,3	81,6	93,5	84,3	85,3	82,0	88,1	96,2	89,5
			2006	90,0	93,9	06,4	95,6	02,0	90,4	02,7	04,0	95,2	94,0
			2007	88,9	88,8	84,4	95,9	89,5	89,9	89,8	83,0	93,0	86,5
			2008	86,8	88,4	82,4	89,2	86,5	85,9	84,9	78,7	92,9	90,9
			2009	90,3	88,0	90,0	96,4	95,5	84,3	85,3	89,0	92,9	88,4
			2010	89,0	84,5	88,1	96,3	93,9	86,2	91,1	80,6	89,9	94,0
			2011	89,6	84,0	89,2	94,7	91,4	89,2	88,7	89,0	93,8	88,5
			2012	**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	2002	82,1	81,1	79,7	85,5	74,8	81,3	81,1	84,5	85,5	91,4
			2003	80,3	72,5	77,3	84,8	75,5	87,7	74,3	74,4	92,3	87,8
			2005	84,3	85,9	80,5	88,3	83,6	79,2	77,8	83,1	88,1	83,6
			2006	82,9	78,8	76,4	89,4	80,7	83,5	77,9	81,7	93,0	90,7
			2007	81,9	84,5	72,5	90,5	75,0	81,8	87,8	76,3	86,8	78,6
			2008	83,4	88,2	73,2	88,5	86,3	80,0	82,2	74,3	84,5	86,0
			2009	83,4	84,7	77,4	88,5	79,4	80,8	84,8	81,9	88,4	84,1
			2010	84,5	80,2	85,0	92,9	85,9	80,0	90,6	76,6	82,8	88,9
			2011	84,3	79,3	87,9	93,7	79,7	80,6	83,3	80,4	89,4	84,6
			2012	**86,0**	82,2	81,0	95,2	76,3	89,3	83,9	86,7	82,8	94,7

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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	Información	% Pacientes que opinan que ellos, o sus acompañantes, no han recibido información diferente o contradictoria por parte del personal que les atendió	2002	95,2	94,6	96,0	95,0	94,1	94,2	94,6	96,8	96,6	100,0
			2003	95,8	100,0	97,1	94,1	96,2	95,5	94,6	94,4	96,2	95,9
			2005	95,9	97,0	94,6	97,9	93,8	97,2	94,4	96,7	90,6	98,3
			2006	94,9	95,4	93,3	95,7	93,3	96,1	93,3	93,6	96,6	96,3
			2007	94,3	94,2	93,8	95,1	91,8	92,5	95,6	92,5	95,7	97,6
			2008	94,1	94,3	94,4	95,3	94,2	92,8	91,2	93,1	95,2	96,0
			2009	94,9	91,7	96,5	98,9	95,5	96,0	91,3	94,8	95,5	95,7
			2010	94,2	92,0	95,2	89,4	94,4	93,7	94,3	95,4	97,9	98,2
			2011	94,2	92,0	94,6	94,7	97,2	89,4	98,0	97,5	94,1	90,6
			2012	**95,9**	92,3	95,5	98,4	93,2	**98,7**	96,9	91,9	96,6	98,7
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.	2002	82,2	86,8	73,1	88,3	70,8	82,3	78,2	83,1	84,7	83,8
			2003	80,8	81,6	71,6	94,1	73,6	86,6	76,0	78,7	96,4	86,0
			2005	82,3	81,2	79,7	89,6	79,5	78,9	73,6	78,2	85,5	90,0
			2006	80,8	76,7	71,1	89,0	75,4	87,1	75,0	78,0	91,8	90,2
			2007	81,0	88,4	63,8	81,0	84,1	83,5	78,4	76,9	86,0	90,9
			2008	82,8	80,2	73,2	84,3	94,1	85,4	79,8	80,0	81,7	88,9
			2009	81,4	82,7	76,5	83,3	78,8	79,2	78,8	80,8	85,1	87,2
			2010	83,7	82,6	75,4	91,7	83,8	84,4	87,4	80,4	82,1	94,4
			2011	85,7	84,4	80,9	90,5	81,7	90,7	80,4	86,7	95,0	85,7
			2012	**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	2002	88,3	78,8	68,9	79,0	72,6	80,9	75,0	80,0	91,1	83,8
			2003	73,8	80,0	72,3	72,7	65,3	75,8	64,9	72,3	84,6	85,4
			2005	76,6	73,0	71,8	81,3	79,8	69,1	77,0	78,8	84,6	81,7
			2006	77,6	76,3	65,1	85,2	76,7	80,2	76,1	75,7	86,6	81,6
			2007	76,2	82,1	67,9	69,7	76,3	67,0	84,6	72,6	83,7	78,0
			2008	80,0	80,0	73,8	79,8	83,7	80,2	83,1	76,6	81,7	82,0
			2009	77,6	82,5	72,8	77,0	73,0	70,4	82,1	77,6	80,0	77,8
			2010	80,5	84,5	74,6	81,2	76,8	84,1	81,2	79,4	80,6	81,8
			2011	80,9	79,5	72,0	82,5	82,4	88,0	81,6	85,6	87,4	80,6
			2012	**83,3**	83,0	77,1	88,1	75,9	86,1	80,3	90,5	81,7	87,0

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
1	Organización	% Pacientes que no estuvieron en lista de espera para ingresar	2002	33,2	38,5	35,8	41,2	26,7	20,7	27,8	31,7	15,5	16,7
			2003	34,0	34,3	28,4	50,0	26,8	36,5	38,4	42,2	7,4	28,8
			2005	44,7	56,5	44,0	43,2	35,1	28,0	49,3	44,9	31,3	35,0
			2006	45,3	55,3	51,8	40,0	38,1	34,7	43,4	53,3	36,3	38,0
			2007	46,2	59,0	40,8	47,4	33,9	47,8	49,4	53,3	40,4	26,2
			2008	47,2	59,5	52,2	43,4	37,3	37,8	45,9	57,1	38,3	38,5
			2009	43,6	49,4	47,0	39,3	35,9	35,4	50,7	53,1	40,5	34,1
			2010	38,1	36,0	33,3	48,8	39,7	37,7	52,9	52,4	26,6	25,0
			2011	38,6	40,0	31,5	46,4	45,3	33,3	51,9	53,4	25,4	27,7
			2012	**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	2002	50,9	66,0	40,9	56,3	43,1	36,8	51,4	56,4	39,6	60,7
			2003	51,1	34,8	55,8	60,0	55,6	38,9	60,5	43,7	41,7	66,7
			2005	50,2	52,6	44,8	59,6	45,7	50,7	59,1	42,9	31,5	54,1
			2006	51,8	51,1	41,1	61,6	38,0	57,1	55,8	30,6	56,3	73,3
			2007	48,0	40,6	48,8	52,6	62,2	44,4	53,8	40,0	57,1	35,7
			2008	49,0	45,5	41,4	48,9	58,1	40,0	63,6	37,5	54,3	50,0
			2009	59,9	66,7	42,9	66,7	76,9	53,1	61,1	45,2	62,2	53,8
			2010	58,0	56,0	52,8	79,5	59,0	57,6	59,5	52,2	57,6	48,6
			2011	57,2	55,1	59,0	69,6	41,0	46,6	68,8	50,0	61,9	53,5
			2012	**61,4**	61,5	64,4	70,0	63,3	54,7	75,0	63,4	57,5	53,3
5	Organización	% Pacientes que opinan que, en general, en urgencias les atendieron con la suficiente rapidez	2002	69,7	69,7	63,4	65,1	54,5	62,1	53,8	82,9	84,2	57,1
			2003	68,0	61,9	65,5	47,4	70,4	75,9	63,3	70,0	90,0	75,0
			2005	73,7	67,2	73,1	76,3	65,8	76,2	71,2	80,3	81,8	94,4
			2006	74,7	76,5	77,1	73,2	60,0	75,0	59,1	79,0	79,6	86,7
			2007	74,7	83,0	62,9	76,3	71,4	72,7	76,7	64,9	86,0	73,9
			2008	73,5	77,1	60,5	71,8	59,5	79,5	97,7	77,9	74,3	82,6
			2009	73,3	72,7	63,8	77,8	67,4	78,4	85,7	78,8	72,9	75,0
			2010	68,4	66,7	58,1	73,9	69,2	77,8	79,6	71,6	65,0	66,7
			2011	71,2	53,3	73,3	75,7	75,0	70,0	70,3	73,9	70,0	88,0*
			2012	**73,6**	67,3	80,0	64,1	76,7	76,7	73,8	89,6	63,6	74,3

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
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	2002	79,1	83,0	70,3	85,8	69,9	71,4	69,8	88,1	86,0	85,7
			2003	76,2	78,9	77,0	78,8	67,3	70,0	76,0	77,3	92,9	77,1
			2005	80,2	86,6	68,5	86,9	75,0	72,1	66,2	80,6	88,2	77,2
			2006	79,1	80,0	70,0	90,3	85,9	73,7	75,2	75,7	80,7	81,5
			2007	76,6	74,4	66,7	85,2	80,6	78,3	78,8	77,9	80,9	69,6
			2008	82,9	82,8	87,1	88,8	86,5	75,6	79,3	77,1	83,3	73,1
			2009	82,3	85,7	76,5	92,0	72,3	78,8	92,4	73,2	89,3	74,4
			2010	79,2	75,3	78,7	89,2	78,1	77,8	74,7	74,8	83,9	82,4
			2011	82,5	78,0	77,2	94,9	76,4	78,1	80,6	83,9	92,6	86,2
			2012	**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	2002	41,7	45,4	33,9	53,3	27,4	32,8	32,7	35,6	50,9	45,7
			2003	41,0	44,7	47,5	46,9	17,3	48,3	31,6	37,1	66,7	50,0
			2005	46,0	56,3	34,6	55,1	40,9	39,0	29,0	30,9	50,0	40,4
			2006	45,3	54,1	31,5	58,2	43,1	39,0	36,0	38,3	48,9	51,9
			2007	47,3	50,0	38,5	58,5	46,8	45,7	45,2	43,2	49,4	48,9
			2008	52,1	49,4	54,3	60,7	52,8	50,0	36,8	54,9	62,7	47,1
			2009	51,4	60,7	49,4	58,0	35,4	50,6	44,3	45,5	59,5	43,2
			2010	52,1	55,3	55,7	63,9	41,7	48,4	46,4	49,5	52,1	45,1
			2011	52,2	46,1	46,7	72,6	46,6	48,5	38,0	50,4	68,0	56,3
			2012	**60,6**	**68,4**	64,3	61,8	51,7	57,5	47,6	64,9	63,9	60,3
19	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas por compartir habitación	2002	72,2	69,8	70,2	64,3	73,6	71,5	70,8	70,2	64,9	70,3
			2003	71,3	71,0	63,3	56,3	73,1	71,0	77,3	63,7	74,1	55,1
			2005	89,3	91,0	85,7	90,6	78,4	89,1	91,1	93,0	91,8	92,7
			2006	84,9	85,5	80,2	81,5	82,0	84,0	86,5	87,5	91,1	86,0
			2007	82,9	71,6	78,5	84,9	95,0	83,1	85,9	85,2	85,3	91,2
			2008	87,4	82,5	87,7	86,7	97,9	73,7	83,1	86,5	91,3	95,3
			2009	83,0	82,2	84,6	78,6	84,1	79,5	89,4	80,2	84,7	83,3
			2010	76,8	74,4	76,4	83,5	77,3	65,1	72,0	69,6	85,5	85,7
			2011	74,9	76,8	73,1	77,4	81,3	76,1	76,3	68,8	75,7	64,2
			2012	**76,1**	77,7	69,4	65,1	81,0	74,6	71,2	76,7	84,5	80,6

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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	Organización	% Paciente para los que no resultaron molestas las visitas	2002	85,0	80,0	86,6	84,4	86,2	87,3	79,2	94,7	94,6	86,1
			2003	81,0	76,3	84,7	87,1	82,4	80,6	73,0	80,9	85,7	85,4
			2005	84,0	78,0	84,1	91,9	81,6	90,7	84,3	82,5	84,9	87,7
			2006	82,6	81,6	77,5	90,3	82,4	79,2	80,0	87,6	81,6	83,3
			2007	81,3	76,3	85,5	87,7	86,9	75,8	83,3	78,7	78,0	82,2
			2008	82,9	73,0	85,1	88,9	90,0	85,2	83,3	79,2	76,1	92,3
			2009	81,3	81,5	79,3	85,9	76,8	77,2	70,7	79,4	88,1	89,4
			2010	84,1	77,3	85,5	92,7	89,5	83,3	78,2	85,2	89,1	80,8
			2011	82,8	75,3	87,6	83,3	87,1	84,7	79,2	82,1	88,7	75,8
			2012	**82,0**	86,5	85,7	77,9	85,5	83,3	73,4	79,5	73,8	83,5
40	Organización	% Pacientes que no han visto fumar en el hospital a familiares, pacientes o personal sanitario	2002	60,5	45,9	52,1	55,9	77,0	77,3	61,8	75,0	84,7	72,2
			2003	68,0	48,7	41,2	54,5	83,0	62,5	80,3	82,0	92,3	63,0
			2005	67,6	61,3	44,3	61,5	88,1	74,3	93,1	76,6	84,5	70,8
			2006	84,4	76,2	75,5	81,9	92,1	85,0	93,5	88,8	87,5	90,3
			2007	79,2	58,3	67,5	84,1	92,2	83,9	89,2	86,7	87,5	87,0
			2008	76,5	51,1	69,6	80,5	86,8	83,3	94,2	89,4	83,1	94,1
			2009	82,1	62,8	82,6	82,6	89,1	86,8	98,6	95,9	86,0	89,1
			2010	83,7	71,3	84,1	82,6	97,3	83,3	89,7	88,2	87,8	85,7
			2011	93,4	81,5	100,0	90,2	96,0	97,9	99,0	97,4	93,3	92,4
			2012	**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	2002	61,1	58,7	52,8	62,6	56,7	67,9	69,1	66,7	72,4	66,7
			2003	57,8	48,9	60,3	48,5	58,5	63,6	57,7	54,4	76,0	57,1
			2005	60,7	60,8	64,6	60,2	44,7	73,6	67,8	50,0	66,3	55,7
			2006	59,2	59,0	48,3	65,3	50,8	71,3	59,8	50,9	65,9	66,7
			2007	57,0	52,9	53,9	53,8	57,1	71,4	56,0	54,6	59,6	59,5
			2008	58,6	51,1	62,3	60,7	60,8	70,4	60,9	52,4	56,0	59,6
			2009	58,9	58,1	57,0	57,0	54,7	72,0	61,3	55,7	60,5	60,9
			2010	62,8	66,3	70,3	57,6	55,6	68,3	60,0	60,2	61,9	55,4
			2011	59,2	54,9	67,0	60,0	49,3	70,8	54,7	48,7	63,3	54,5
			2012	**65,6**	57,1	73,5	54,5	66,7	72,5	71,4	63,3	61,9	67,9

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
44	Organización	% Pacientes que piensan que los cambios de turno no afectaron la atención que recibieron	2002	87,2	87,0	86,4	88,1	80,6	91,3	83,6	89,1	93,0	88,9
			2003	84,4	75,6	77,9	87,9	75,0	90,6	85,5	88,4	92,3	87,8
			2005	86,2	86,0	86,4	89,8	82,8	89,7	88,9	87,8	75,6	88,3
			2006	85,2	86,7	77,8	90,4	86,4	85,3	78,1	86,7	86,7	88,9
			2007	81,9	77,9	77,8	87,7	73,4	89,9	85,7	80,2	80,9	86,4
			2008	82,1	73,9	81,4	86,5	82,7	85,4	88,5	80,8	88,1	84,6
			2009	84,3	82,6	86,9	86,4	84,4	78,9	78,1	87,4	84,1	88,4
			2010	83,9	82,1	82,8	89,3	86,7	81,0	84,9	76,9	82,8	89,1
			2011	86,2	84,3	86,0	87,4	81,1	88,5	85,8	83,9	92,4	84,4
			2012	**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	2002	84,1	75,8	87,3	87,3	83,3	85,7	87,2	90,3	93,1	100,0
			2003	89,8	80,6	90,0	66,7	84,4	97,2	87,2	86,5	92,9	96,4
			2005	87,5	85,5	86,6	84,7	91,5	93,1	79,2	90,7	96,0	91,9
			2006	86,7	85,2	88,5	84,6	80,4	84,4	86,2	90,5	86,8	94,6
			2007	85,2	80,9	78,6	88,2	79,4	98,0	86,0	81,6	86,0	95,0
			2008	81,6	71,4	89,5	83,3	73,3	87,5	84,6	93,8	88,4	85,2
			2009	81,1	70,5	86,0	81,8	81,1	87,8	83,7	90,2	84,6	80,8
			2010	86,4	86,8	85,3	89,1	80,0	86,4	90,6	84,1	90,2	85,2
			2011	86,2	77,2	90,2	93,9	75,0	87,8	82,9	90,7	89,3	89,2
			2012	**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	2002	42,3	90,9	66,1	58,1	50,7	54,8	62,8	65,1	69,6	80,0
			2003	42,4	72,5	64,7	50,0	54,0	53,3	68,0	50,0	79,2	63,1
			2005	62,5	69,7	62,4	63,4	47,8	44,7	76,6	51,7	58,8	61,7
			2006	61,1	69,1	51,6	62,5	47,6	58,8	66,4	48,1	70,0	72,0
			2007	61,2	68,2	61,0	55,6	48,3	50,5	65,2	59,4	69,6	65,1
			2008	63,1	74,7	61,4	60,5	59,6	59,3	58,5	49,5	67,5	58,3
			2009	65,4	83,3	64,6	51,7	52,4	54,3	68,5	53,8	67,1	67,4
			2010	65,3	77,1	71,4	57,1	55,1	63,5	59,0	50,0	63,5	67,9
			2011	62,1	65,9	61,5	57,3	58,1	57,8	59,0	52,2	78,0	63,5
			2012	**62,1**	67,7	72,7	55,4	44,8	56,4	62,5	56,4	63,5	68,8

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
47	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas al ser vistos por estudiantes	2002	84,4	84,1	76,8	87,2	81,3	85,7	85,7	75,0	100,0	100,0
			2003	85,7	82,4	84,0	80,0	100,0	60,0	86,7	87,5	100,0	100,0
			2005	92,4	95,3	90,0	91,3	92,9	87,5	90,0	84,0	100,0	91,7
			2006	86,1	97,4	76,9	90,0	72,7	81,0	58,3	88,9	96,0	100,0
			2007	83,0	85,7	79,2	82,9	84,6	82,4	85,7	73,7	88,5	83,3
			2008	87,0	93,1	73,9	92,5	80,0	100,0	90,0	87,5	83,8	88,9
			2009	88,1	84,2	94,1	93,8	91,7	82,4	94,1	81,3	91,2	75,0
			2010	81,0	88,9	88,0	70,6	81,0	78,6	85,7	66,7	73,9	77,8
			2011	83,9	76,7	78,6*	88,6	84,2*	80,0*	85,0*	86,7*	88,6	92,9*
			2012	**88,0**	83,6	89,7	84,6	88,0*	90,0*	100,0*	100,0*	92,3	76,9*
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	2002	98,9	99,0	99,0	99,1	98,7	97,9	98,2	100,0	98,3	100,0
			2003	99,4	100,0	100,0	100,0	98,1	98,5	100,0	98,9	100,0	100,0
			2005	98,5	99,0	96,1	99,0	97,3	100,0	98,6	96,7	100,0	100,0
			2006	90,4	100,0	100,0	100,0	92,4	97,0	99,1	100,0	96,5	96,1
			2007	98,2	97,7	98,8	100,0	96,8	98,9	98,9	97,8	94,6	100,0
			2008	97,3	97,6	95,7	95,6	100,0	98,8	97,8	97,0	96,4	96,3
			2009	98,9	100,0	98,8	97,8	98,5	96,0	98,8	98,0	100,0	100,0
			2010	99,1	100,0	100,0	98,8	97,2	96,9	100,0	99,1	97,9	100,0
			2011	99,2	100,0	97,9	99,1	100,0	99,0	98,1	99,2	99,2	100,0
			2012	**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	2002	84,7	88,4	83,7	88,6	80,9	78,4	77,8	81,3	81,0	86,5
			2003	85,7	83,3	79,1	84,8	88,7	90,9	86,7	85,1	85,7	86,0
			2005	84,6	82,3	82,0	89,6	87,3	84,3	78,2	81,5	86,7	91,7
			2006	86,4	88,4	84,4	91,2	80,3	90,1	81,3	87,2	87,4	82,7
			2007	86,5	86,9	81,3	86,3	86,9	90,1	87,4	87,9	87,1	86,0
			2008	86,3	87,4	83,8	86,7	90,0	81,5	83,5	87,5	89,7	82,0
			2009	88,7	90,1	89,4	93,3	92,4	84,2	87,5	86,6	87,4	80,4
			2010	88,4	88,6	90,3	88,2	89,0	90,3	92,0	79,6	86,2	87,3
			2011	88,0	83,3	86,0	90,4	87,7	89,6	87,9	88,3	92,4	88,9
			2012	**87,0**	87,2	94,4	92,5	83,3	83,8	79,1	85,9	89,7	87,0

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
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	2002	75,2	76,0	65,9	74,4	64,1	80,7	73,1	94,7	94,4	100,0
			2003	77,4	85,7	75,9	70,0	70,4	86,7	76,7	78,4	90,9	62,5
			2005	74,8	70,2	69,8	72,5	67,1	88,1	70,5	80,9	88,4	94,4
			2006	74,8	86,3	66,7	85,7	53,8	66,7	70,2	76,2	86,5	60,0
			2007	69,0	54,2	67,6	76,9	55,9	88,1	75,0	68,3	73,2	71,4
			2008	78,8	78,0	78,9	87,8	65,7	82,5	87,0	79,4	77,8	81,8
			2009	78,9	78,6	77,8	88,9	66,7	80,6	73,2	81,3	87,5	75,0
			2010	74,3	73,9	65,6	80,4	68,1	81,1	83,3	76,0	73,2	77,3
			2011	79,1	70,0	72,9	90,1	73,6	84,5	81,1	78,5	78,0	91,7*
			2012	**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	2002	78,8	72,9	75,0	83,6	66,7	83,3	84,0	100,0	84,2	100,0
			2003	80,2	76,0	82,1	85,0	76,0	86,2	76,6	81,3	90,9	68,8
			2005	80,5	77,2	74,5	83,3	70,1	92,3	71,2	83,1	90,9	100,0
			2006	79,4	84,0	68,8	90,5	69,4	71,1	68,9	80,3	90,0	84,6
			2007	76,3	67,3	62,9	75,0	76,5	87,8	90,9	75,9	89,2	68,4
			2008	84,4	77,1	85,3	87,8	81,8	86,8	90,9	82,1	94,1	85,7
			2009	80,9	77,5	73,9	91,4	65,9	82,9	82,9	85,0	95,5	82,6
			2010	82,2	79,5	82,8	93,5	72,7	100,0	87,5	78,1	77,5	71,4
			2011	83,8	74,5	78,7	91,5	86,5	82,8	89,3	85,4	88,0	91,7*
			2012	**81,9**	75,0	77,4	94,6	82,1	89,3*	80,5	92,0	90,9	70,6
10	Trato	% Pacientes que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratados siempre o casi siempre con delicadeza	2002	89,7	84,1	86,7	94,5	90,0	90,9	88,5	100,0	88,9	100,0
			2003	92,2	90,0	93,1	94,7	84,6	96,6	89,3	90,4	100,0	100,0
			2005	91,4	93,9	84,6	94,9	84,7	92,9	83,3	86,8	97,6	100,0
			2006	90,5	88,2	89,8	100,0	82,1	92,3	84,8	87,1	96,2	93,3
			2007	86,9	85,4	75,7	89,7	84,4	90,5	93,0	84,7	95,3	85,7
			2008	90,1	91,8	89,2	95,0	84,4	90,0	93,5	92,6	89,2	86,4
			2009	91,5	85,7	91,1	97,1	92,5	91,7	90,2	96,8	91,3	95,7
			2010	90,2	89,1	93,5	93,6	91,1	86,5	93,6	83,8	92,5	81,8
			2011	92,2	81,6	89,6	97,2	94,2	96,4	92,0	93,4	94,0	100,0*
			2012	**93,9**	89,3	97,0	100,0	97,4	96,6*	88,1	96,0	88,6	94,3

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
17	Trato	% Pacientes que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital	2002	89,9	86,2	87,2	92,8	83,3	95,5	90,2	95,1	92,9	100,0
			2003	89,2	86,8	88,3	78,8	86,3	88,5	89,5	91,9	96,3	93,8
			2005	91,3	92,7	84,4	94,8	88,5	95,1	84,3	91,7	95,3	93,0
			2006	90,2	90,7	87,5	91,4	87,1	91,0	85,3	92,5	93,1	92,6
			2007	87,5	82,8	78,5	97,5	86,9	89,0	89,5	83,0	90,9	97,8
			2008	86,8	85,7	84,3	88,8	86,5	88,8	92,0	82,7	90,1	84,6
			2009	90,3	89,4	92,9	89,7	93,7	87,5	89,7	85,6	90,5	90,9
			2010	89,9	89,2	91,8	95,1	93,2	85,5	88,4	83,7	90,2	88,0
			2011	89,9	90,0	88,0	91,5	90,1	85,7	88,8	89,7	92,6	90,8
			2012	**91,5**	85,6	90,1	94,1	93,0	95,0	89,1	91,9	93,5	93,6
26	Trato	% Pacientes que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto que el de otros pacientes	2002	97,0	97,6	97,3	98,8	94,4	93,7	100,0	93,0	98,2	97,0
			2003	98,5	97,1	100,0	100,0	100,0	98,4	98,6	97,7	96,4	97,8
			2005	97,7	98,9	96,7	98,9	95,2	97,1	92,8	94,9	100,0	100,0
			2006	96,7	98,8	92,9	100,0	91,9	98,9	93,8	98,0	97,7	95,8
			2007	96,4	95,3	92,0	97,5	98,4	97,7	96,6	96,6	96,6	100,0
			2008	96,5	95,4	98,5	98,9	97,9	96,3	90,8	93,9	96,4	98,0
			2009	97,8	98,7	96,1	100,0	98,4	94,4	96,2	96,8	98,8	97,6
			2010	97,2	91,7	100,0	97,5	98,5	96,7	97,6	98,1	100,0	100,0
			2011	98,0	98,8	96,6	98,3	100,0	98,9	96,1	96,6	97,5	98,4
			2012	**97,2**	94,8	97,0	98,4	100,0	96,2	98,4	**100,0**	96,6	97,3
36	Trato	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no discutió sobre su enfermedad delante de ellos, como si no estuvieran presentes	2002	98,4	97,7	97,0	99,1	98,7	97,8	100,0	98,4	100,0	100,0
			2003	98,8	100,0	100,0	97,1	98,1	98,5	100,0	97,8	100,0	98,0
			2005	97,0	94,1	97,7	96,9	97,4	100,0	98,6	97,6	100,0	100,0
			2006	98,2	96,6	96,7	98,9	98,4	100,0	99,1	97,3	100,0	100,0
			2007	98,6	96,6	98,7	98,8	100,0	98,9	98,9	98,9	98,9	100,0
			2008	97,6	98,8	94,4	98,9	98,1	96,4	96,7	98,1	98,8	98,1
			2009	98,6	97,7	98,9	100,0	98,5	97,5	98,8	98,0	98,9	100,0
			2010	97,9	95,5	96,8	100,0	98,6	98,4	100,0	99,1	99,0	98,2
			2011	99,5	100,0	100,0	100,0	98,6	99,0	100,0	98,3	100,0	98,5
			2012	**97,8**	97,8	97,0	98,4	98,4	100,0	98,4	97,4	94,9	97,4

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
37	Trato	% Pacientes que sintieron que se respetó, siempre o casi siempre, su intimidad en el momento de reconocerles, asearles o curarles	2002	94,1	92,6	93,8	95,8	93,4	94,9	92,7	88,9	94,9	100,0
			2003	93,0	85,0	88,2	100,0	90,6	94,0	85,1	96,7	100,0	98,0
			2005	98,3	99,0	90,6	99,0	97,4	98,2	97,3	93,4	100,0	93,1
			2006	94,3	94,1	90,0	96,7	95,2	96,0	88,6	95,4	97,6	96,2
			2007	94,3	91,9	96,2	97,5	90,3	96,8	94,4	95,7	96,7	88,6
			2008	94,9	95,3	87,3	98,8	100,0	97,6	92,0	90,8	97,5	93,9
			2009	95,3	94,2	94,2	98,9	96,9	93,4	92,5	96,9	95,4	95,7
			2010	94,8	92,0	96,7	94,0	98,6	98,4	92,9	88,6	95,8	96,2
			2011	95,5	97,8	94,7	97,4	95,9	94,6	95,1	90,6	95,8	96,9
			2012	**96,7**	92,4	**100,0**	95,3	95,0	98,7	96,8	**100,0**	96,7	97,4
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	2002	74,3	73,7	69,4	81,2	67,2	76,2	55,8	75,9	77,8	82,4
			2003	72,7	68,6	60,7	84,8	62,2	85,0	66,7	79,3	79,2	73,8
			2005	76,9	82,6	63,2	84,9	64,2	68,8	67,2	75,7	84,2	86,8
			2006	76,0	76,9	67,5	00,1	66,7	79,1	69,6	71,9	06,1	05,1
			2007	74,1	65,4	70,4	85,9	69,1	83,3	77,0	70,2	73,5	79,4
			2008	78,8	79,2	73,8	77,8	85,1	78,2	75,9	63,7	88,9	81,6
			2009	76,0	70,1	76,0	84,3	72,4	76,9	82,4	70,1	77,8	80,0
			2010	78,2	77,8	83,0	87,5	77,8	75,0	71,8	63,4	79,8	77,3
			2011	78,4	70,9	76,5	89,9	80,0	76,5	70,6	79,2	88,0	86,2
			2012	**78,6**	75,0	82,8	90,6	64,2	82,2	82,5	83,3	73,2	78,1
48-1	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal Médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	93,7	94,4	92,4	94,4	90,5	93,5	87,0	95,3	100,0	100,0
			2003	91,4	85,0	95,5	97,0	96,2	94,0	85,3	84,3	88,5	98,0
			2005	93,1	95,0	94,4	93,5	90,1	95,5	85,8	91,9	98,7	93,1
			2006	93,1	97,6	87,8	96,6	84,4	93,9	91,4	90,8	96,5	94,1
			2007	92,2	94,2	84,1	92,5	95,2	94,4	94,3	89,4	93,5	93,2
			2008	93,9	95,4	90,0	95,5	100,0	91,5	87,8	89,9	92,8	96,3
			2009	92,2	91,1	91,7	93,3	90,9	94,4	92,4	92,9	90,6	95,7
			2010	93,3	92,0	91,9	90,5	94,5	95,2	97,7	94,4	92,5	96,2
			2011	93,0	95,5	93,4	94,8	91,8	94,7	86,9	92,3	95,8	88,9
			2012	**94,8**	95,7	89,9	93,9	93,2	93,8	93,8	94,7	95,1	**100,0**

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
48-2	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal de Enfermería tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	93,2	93,7	92,2	95,3	88,3	93,2	86,8	98,4	89,7	100,0
			2003	91,9	84,6	91,0	94,1	88,5	95,3	86,7	93,1	92,3	98,0
			2005	91,7	91,9	88,8	95,7	86,5	96,2	87,2	90,9	98,8	93,0
			2006	92,3	91,7	89,5	98,9	84,1	93,8	84,8	92,7	97,6	96,2
			2007	91,7	90,5	90,1	94,9	90,3	95,6	90,5	83,0	94,5	100,0
			2008	92,5	94,0	91,5	92,0	96,2	87,8	89,8	85,9	95,1	92,5
			2009	93,1	92,3	96,4	96,5	92,4	87,3	92,4	87,6	94,0	93,3
			2010	91,3	87,1	88,7	97,6	94,5	93,5	90,5	83,7	95,7	94,4
			2011	93,8	92,0	93,4	97,4	95,9	95,7	92,5	91,5	96,6	92,1
			2012	**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	2002	91,0	91,0	90,5	92,2	87,7	90,7	88,2	94,9	89,1	97,1
			2003	89,8	80,0	89,4	94,1	86,3	93,5	85,9	92,9	100,0	92,0
			2005	92,8	94,9	87,9	91,7	85,3	95,2	88,9	89,7	96,3	92,9
			2006	90,6	92,9	84,7	97,7	87,1	91,5	77,7	92,5	96,4	90,2
			2007	89,2	85,9	87,5	92,3	85,5	93,2	90,5	84,7	92,2	95,2
			2008	91,0	91,7	84,5	92,0	92,3	90,2	96,6	87,5	93,9	92,2
			2009	91,3	90,9	95,3	95,3	92,2	85,5	88,6	84,2	91,7	90,2
			2010	89,4	85,7	87,1	96,4	91,8	91,5	91,5	83,2	91,4	90,2
			2011	91,8	93,1	89,0	96,5	91,8	90,2	90,7	86,2	96,6	90,5
			2012	**92,6**	89,2	92,4	97,0	94,8	97,5	89,1	89,2	96,7	89,6
48-4	Trato	% Pacientes que opinan que los Celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	92,8	91,9	91,9	94,8	91,9	91,3	93,8	91,5	91,2	97,1
			2003	92,6	91,9	90,6	97,1	86,0	98,3	89,2	91,5	96,4	91,7
			2005	94,1	93,8	90,2	94,7	91,6	96,0	92,8	92,3	95,1	98,0
			2006	92,7	90,5	92,7	96,6	88,3	95,5	91,1	91,5	95,3	93,3
			2007	90,1	80,7	92,2	90,8	93,3	94,3	92,8	89,0	91,1	95,3
			2008	93,8	96,3	89,9	96,6	94,2	91,3	96,4	86,2	96,3	92,2
			2009	94,2	96,0	92,6	97,5	92,1	97,0	93,5	87,2	95,2	92,9
			2010	93,9	95,1	93,5	96,3	91,7	98,2	92,9	83,8	95,6	94,1
			2011	93,2	91,8	94,4	94,6	91,5	92,3	91,6	91,1	99,2	95,0
			2012	**94,9**	91,1	97,0	**100,0**	94,4	**100,0**	95,3	93,2	93,2	91,8

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. 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
48-5	Trato	% Pacientes que opinan el Personal de la Limpieza tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	92,6	93,0	93,2	93,7	90,9	87,0	88,2	96,7	94,6	97,1
			2003	90,2	86,1	84,8	100,0	94,0	95,2	82,2	92,9	100,0	94,0
			2005	94,0	95,9	91,0	96,7	91,7	93,3	92,1	93,3	97,5	93,0
			2006	92,2	94,1	90,6	93,1	91,9	91,2	90,3	91,7	98,8	84,0
			2007	89,7	82,4	93,6	92,3	93,5	93,2	89,4	89,4	88,9	90,7
			2008	92,1	90,5	92,9	94,2	90,0	91,3	95,4	89,2	95,2	92,2
			2009	92,7	92,1	98,8	92,6	92,3	93,9	85,9	92,7	92,8	88,6
			2010	93,3	91,6	90,3	94,0	94,5	98,3	94,0	87,4	94,5	100,0
			2011	93,0	88,2	91,3	90,4	91,8	94,6	90,7	96,4	98,3	98,3
			2012	**95,7**	95,7	94,2	**100,0**	96,6	**100,0**	95,2	94,7	91,5	93,4

Mejor en 2012 que en 2011 (resultado estadísticamente significativo)

Peor 2012 que en 2011 (resultado estadísticamente significativo)

El valor más alto del indicador en 2012

El valor más bajo del indicador en 2012

** Los datos históricos recogidos desde 2002-2011, corresponden al Hospital Santa María del Rosell

* Valores de n para el indicador menor de 30

3.- INDICADORES DE CALIDAD SERVICIOS MÉDICOS

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de 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	2002	92,1	90,3	92,1	94,1	86,4	93,5	91,1	85,7	96,2	95,3
			2003	87,4	90,6	88,2	86,8	85,2	85,2	78,6	95,9	86,2	87,1
			2005	91,1	89,4	91,7	91,4	85,0	93,2	88,4	92,4	96,6	93,2
			2006	86,2	86,0	82,1	87,9	78,9	82,7	90,2	90,3	94,0	83,3
			2007	92,4	97,5	86,5	98,6	85,7	90,1	89,0	92,0	91,8	93,1
			2008	91,0	88,7	93,9	97,3	84,3	86,6	88,2	88,1	97,5	86,0
			2009	90,8	93,6	85,5	94,5	89,7	88,6	93,8	92,1	88,2	90,3
			2010	93,4	95,9	89,9	97,3	91,2	90,6	96,9	91,3	92,0	92,1
			2011	94,3	94,0	94,5	95,9	87,7	96,4	92,8	94,7	96,3	95,1
			2012	**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	2002	72,3	72,8	65,5	77,2	72,3	71,4	65,1	80,0	75,5	76,2
			2003	70,6	83,9	62,0	78,6	63,0	64,3	64,3	78,3	72,4	80,6
			2005	72,1	69,1	67,7	83,7	57,7	71,6	64,4	75,8	73,9	81,8
			2006	69,5	72,7	61,5	74,7	69,5	67,1	66,7	69,8	66,3	78,4
			2007	74,5	79,7	70,3	82,4	62,3	68,8	67,1	77,0	82,2	66,7
			2008	68,0	67,8	63,5	83,1	64,7	58,5	46,0	72,3	71,4	75,6
			2009	77,1	82,5	68,9	80,3	79,1	73,6	75,6	77,0	79,5	72,7
			2010	77,5	77,0	70,8	84,4	81,4	79,8	76,6	66,7	86,7	69,8
			2011	79,4	84,1	83,8	83,3	63,5	76,7	74,7	81,4	87,5	66,7
			2012	**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	2002	8,2	8,2	8,1	8,4	8,1	8,2	8,1	8,2	8,5	8,4
			2003	8,0	8,1	7,8	8,2	8,1	8,1	7,9	8,6	8,0	8,4
			2005	8,2	8,1	8,0	8,6	7,6	8,0	8,1	8,1	8,5	8,4
			2006	8,0	8,3	7,5	8,4	7,9	8,0	7,8	8,1	7,9	8,3
			2007	8,2	8,6	7,9	8,5	7,9	8,0	7,8	8,2	8,5	7,6
			2008	8,0	8,1	7,9	8,5	7,6	7,5	7,4	8,0	8,1	8,0
			2009	8,2	8,3	8,0	8,4	8,0	8,1	8,1	8,1	8,3	7,8
			2010	8,3	8,1	8,1	8,8	8,4	8,6	8,3	8,0	8,7	8,0
			2011	8,5	8,7	8,5	8,6	7,8	8,4	8,4	8,4	8,9	8,0
			2012	**8,3**	8,30	8,28	8,07	8,35	8,66	8,20	8,45	8,40	8,21

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
4	Competencia Profesional	% Pacientes que cuando llegaron a urgencias opinan que les atendieron con los medios que necesitaban	2002	96,2	95,0	94,8	97,5	100,0	93,0	100,0	100,0	95,5	95,1
			2003	94,2	89,3	95,7	94,4	88,5	96,2	90,5	97,8	96,3	96,9
			2005	95,6	91,7	96,7	97,5	96,2	93,8	97,7	95,5	98,8	97,1
			2006	96,2	93,8	92,4	97,6	93,1	97,5	98,8	98,3	100,0	100,0
			2007	94,9	94,2	90,5	100,0	94,2	97,4	94,3	95,6	95,8	92,6
			2008	92,4	92,7	91,9	95,1	93,2	86,9	84,8	93,2	95,7	94,3
			2009	93,2	92,5	93,0	98,6	90,9	97,7	88,8	91,0	94,7	83,9
			2010	94,6	97,1	89,2	95,8	93,9	95,1	95,2	97,4	92,1	100,0
			2011	95,9	91,8	95,3	95,7	94,5	97,5	97,6	97,7	98,7	97,6
			2012	**95,8**	93,4	92,3	95,8	91,8	98,5	97,3	98,7	94,9	100,0
15	Competencia Profesional	% Pacientes que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron	2002	81,8	86,5	63,6	84,9	93,0	77,3	81,8	91,7	82,8	63,0
			2003	81,5	77,8	81,5	85,0	81,3	66,7	87,9	80,0	90,0	83,4
			2005	83,4	83,6	87,5	76,2	83,0	80,4	78,2	73,8	94,2	85,2
			2006	81,0	83,0	75,7	82,8	75,0	81,6	84,6	81,1	85,7	79,2
			2007	83,2	90,2	73,8	93,0	71,9	70,0	86,0	85,4	82,6	85,7
			2008	81,3	76,9	80,5	87,8	81,6	79,1	82,1	79,7	84,2	79,3
			2009	85,9	88,1	88,6	89,5	93,0	80,4	84,5	87,5	76,1	78,3
			2010	84,0	76,2	81,4	90,5	81,8	91,3	94,6	82,1	86,3	83,9
			2011	89,6	91,5	93,8	94,1	85,7*	81,8	85,9	85,0	91,8	84,6*
			2012	**83,1**	86,8	78,6	81,6	83,8	88,1	87,7	76,0	79,2	84,8
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	2002	88,4	86,3	86,0	90,7	88,5	93,3	86,7	92,3	88,2	95,3
			2003	82,9	87,1	83,0	76,9	88,5	70,4	81,8	89,6	85,7	81,2
			2005	87,9	88,0	90,7	86,5	85,7	83,7	80,5	83,3	92,0	90,5
			2006	84,4	91,6	96,2	88,0	91,2	84,7	87,4	97,6	87,8	97,2
			2007	85,8	89,6	81,7	94,7	86,5	80,5	81,5	85,1	84,9	75,9
			2008	88,5	88,7	90,3	93,2	82,7	89,4	84,3	75,9	92,1	87,8
			2009	88,3	93,5	84,7	90,8	89,7	81,1	90,0	88,6	82,3	88,6
			2010	87,5	86,5	88,7	92,1	91,4	85,9	84,6	70,7	89,8	86,0
			2011	88,1	92,7	87,3	93,8	84,5	86,0	82,1	89,6	89,0	77,3
			2012	**83,1**	82,1	79,1	89,5	87,3	80,9	81,6	91,3	83,1	80,0

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
24	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que su opinión, en relación a sus cuidados y tratamiento, fue tenida en cuenta siempre o casi siempre	2002	83,4	78,1	82,6	88,0	84,9	86,4	83,3	95,8	82,7	81,4
			2003	80,1	93,5	73,5	79,5	70,8	75,0	79,1	83,3	80,0	86,2
			2005	82,7	83,1	82,8	81,1	73,7	83,3	78,0	82,4	88,6	90,7
			2006	79,0	78,2	73,6	83,1	78,2	85,9	84,4	75,0	77,6	80,0
			2007	85,4	92,1	84,4	88,0	81,6	77,6	81,0	77,9	88,7	82,1
			2008	86,3	90,0	81,8	91,7	86,5	80,6	81,1	77,9	90,9	83,7
			2009	83,4	81,1	79,4	88,2	86,4	81,2	86,3	83,1	82,3	88,2
			2010	84,9	87,7	79,4	81,6	91,0	82,9	85,9	85,4	83,3	93,0
			2011	87,4	92,3	90,4	88,7	70,7	87,1	84,3	83,0	90,1	88,1
			2012	**82,6**	80,2	77,6	82,8	82,8	85,3	90,7	82,1	79,3	83,8
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	2002	87,7	86,2	85,8	86,4	95,5	89,1	93,2	87,0	90,4	90,7
			2003	85,1	90,6	76,6	73,0	88,0	88,5	87,8	89,8	89,3	87,1
			2005	87,0	83,5	87,7	89,0	84,0	83,3	88,8	89,9	88,1	97,6
			2006	85,4	87,2	80,0	86,4	82,5	85,0	92,1	79,4	86,3	91,4
			2007	83,8	89,6	78,3	91,8	80,4	81,6	83,9	81,2	75,7	82,1
			2008	89,4	93,3	87,9	93,1	86,5	82,1	88,2	90,0	92,1	81,4
			2009	85,1	84,9	75,8	89,6	91,2	89,5	88,9	91,9	81,0	88,6
			2010	87,2	88,2	84,7	86,8	91,3	85,4	95,4	83,1	84,6	86,7
			2011	84,3	78,8	86,3	86,9	71,4	85,1	92,9	89,4	90,2	79,1
			2012	**86,7**	85,4	84,1	82,5	**90,6**	89,7	90,9	88,8	80,7	86,8
31	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no hizo ningún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando ellos presentes	2002	97,4	97,8	96,3	98,2	96,6	93,6	100,0	100,0	94,4	100,0
			2003	96,4	96,9	95,9	97,6	92,6	88,5	97,7	100,0	96,7	96,9
			2005	98,6	97,9	99,2	100,0	97,6	98,9	95,5	98,6	96,6	95,5
			2006	97,3	98,6	93,1	97,2	100,0	97,0	100,0	96,6	98,5	96,9
			2007	98,3	98,8	97,3	100,0	100,0	96,3	95,6	100,0	98,7	96,8
			2008	94,5	92,2	92,5	97,3	98,1	91,2	96,2	92,7	96,2	95,3
			2009	95,3	90,8	93,7	95,0	100,0	98,9	97,6	97,7	98,7	97,1
			2010	97,8	97,4	97,2	98,7	100,0	97,6	95,5	98,8	95,7	100,0
			2011	98,3	100,0	100,0	98,0	96,6	97,7	96,5	99,0	98,8	95,5
			2012	**97,9**	97,6	**94,2**	98,2	100,0	98,5	100,0	98,7	98,8	97,1

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de 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 cuando llamaron al personal del hospital para que atendiera sus necesidades lo hicieron siempre o casi siempre con suficiente rapidez	2002	85,1	86,4	80,8	90,7	83,0	83,0	81,8	88,0	83,3	79,1
			2003	80,4	96,9	70,2	85,4	80,0	69,2	76,7	84,0	86,7	75,0
			2005	84,1	85,9	84,7	86,5	74,7	87,1	72,4	88,6	83,9	81,4
			2006	80,3	84,3	70,9	89,6	70,2	78,0	78,3	87,5	77,1	83,8
			2007	81,1	85,2	67,6	94,9	82,5	87,7	75,6	81,1	75,6	76,7
			2008	85,1	92,1	78,1	91,8	72,5	86,2	80,8	80,5	92,1	85,4
			2009	82,0	82,1	71,9	97,4	82,1	75,6	77,8	84,7	81,8	79,4
			2010	83,3	86,5	77,1	89,5	88,1	79,7	82,8	76,8	86,5	73,8
			2011	82,9	85,0	78,6	90,4	75,4	85,0	79,3	88,5	86,4	70,7
			2012	**80,2**	75,9	77,6	87,9	79,4	88,1	79,7	83,5	77,5	77,3
39	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar	2002	89,2	91,6	83,3	90,8	88,6	91,1	86,7	100,0	96,2	86,4
			2003	86,3	84,4	83,3	87,8	81,5	82,1	90,5	79,6	93,3	96,9
			2005	90,1	94,6	88,5	85,6	93,8	84,9	78,6	81,4	97,7	93,0
			2006	89,7	90,1	82,3	91,7	93,1	96,3	87,5	85,0	93,0	86,8
			2007	91,3	97,5	86,3	92,2	98,1	86,6	81,7	94,6	93,7	87,5
			2008	92,2	92,1	95,3	96,0	86,5	90,8	86,8	92,9	96,2	83,3
			2009	89,6	83,1	85,9	94,7	94,2	88,9	95,1	90,8	93,7	90,9
			2010	91,4	93,2	88,6	92,1	91,3	98,8	87,7	90,4	95,7	82,9
			2011	90,7	90,1	88,7	95,8	93,1	93,9	89,0	89,6	90,4	86,0
			2012	**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	2002	90,7	95,9	95,4	93,5	94,1	82,5	97,4	100,0	94,9	97,4
			2003	92,8	92,0	92,7	91,2	90,9	92,0	90,3	96,9	88,5	100,0
			2005	94,3	96,3	92,7	94,5	88,1	95,6	95,7	90,4	97,2	91,4
			2006	93,8	95,1	91,2	91,3	88,4	95,5	92,8	89,8	100,0	100,0
			2007	95,5	98,6	92,9	96,9	95,6	93,8	91,8	93,1	95,3	100,0
			2008	92,4	92,7	91,4	97,1	91,7	94,4	89,5	91,2	89,0	88,9
			2009	93,9	95,5	90,0	95,2	94,3	95,8	94,3	94,7	92,2	96,7
			2010	95,6	95,3	96,7	100,0	93,0	90,8	96,0	95,7	93,4	95,0
			2011	96,6	100,0	100,0	97,5	87,5	94,4	97,1	94,7	97,2	92,1
			2012	**94,8**	95,5	**91,1**	97,9	91,1	96,8	95,1	95,9	94,4	98,2

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
51-1	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal médico que le atendió como buena o muy buena	2002	96,9	96,5	96,6	97,0	97,7	95,6	97,7	100,0	98,1	95,3
			2003	93,9	100,0	96,0	86,8	96,3	92,9	88,1	95,9	93,1	96,8
			2005	96,4	96,8	93,2	98,9	93,8	90,9	98,9	100,0	97,7	97,7
			2006	96,0	97,7	97,4	96,7	96,6	100,0	91,6	93,5	91,8	94,6
			2007	97,1	98,8	95,9	98,6	94,5	97,5	94,5	93,3	97,3	100,0
			2008	95,0	93,5	96,9	100,0	92,2	92,6	89,8	96,4	93,7	95,3
			2009	94,3	94,9	90,2	98,6	91,2	95,5	96,3	96,6	90,8	96,8
			2010	95,5	97,3	91,4	97,3	97,1	94,1	96,9	96,3	95,3	94,7
			2011	97,3	97,6	98,6	98,0	91,1	97,6	97,6	97,9	96,3	100,0
			2012	**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	2002	92,6	92,4	90,5	96,4	88,5	87,0	88,1	100,0	98,1	86,0
			2003	89,8	96,9	97,9	94,7	81,5	88,9	80,5	91,8	79,3	90,3
			2005	92,4	92,5	93,1	91,3	91,1	93,0	89,3	93,8	95,4	90,7
			2006	90,5	96,5	82,1	96,8	87,9	91,4	90,1	82,8	86,9	94,6
			2007	93,8	97,5	90,3	95,9	90,9	93,8	89,5	89,3	95,8	96,4
			2008	92,6	91,8	92,2	95,8	90,2	93,9	92,0	90,4	97,5	85,7
			2009	95,1	97,4	95,1	97,2	91,0	95,5	93,6	95,3	89,5	96,6
			2010	94,1	95,9	94,3	96,0	89,7	94,0	95,4	92,3	96,5	86,5
			2011	94,2	95,1	91,8	95,9	94,6	94,0	93,8	97,9	96,3	89,7
			2012	**94,8**	96,2	89,4	96,4	96,8	95,4	93,2	98,8	97,5	93,9
51-3	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería que les atendieron como buena o muy buena	2002	90,9	91,0	89,8	93,3	87,1	90,9	76,2	96,2	98,0	88,1
			2003	86,6	93,8	94,0	86,8	73,1	85,7	75,0	93,6	89,7	80,6
			2005	90,4	91,4	94,6	87,9	85,9	88,4	83,5	92,2	92,9	86,0
			2006	89,4	89,7	88,5	91,4	94,6	88,6	91,4	85,5	85,7	89,2
			2007	91,2	93,8	84,5	97,3	92,7	85,2	84,5	97,3	93,0	92,6
			2008	89,7	86,7	93,8	94,4	90,0	84,8	84,0	84,3	94,9	81,4
			2009	90,1	94,9	91,9	87,3	91,0	89,7	87,0	90,6	83,8	90,0
			2010	94,9	97,3	92,9	95,9	95,6	96,3	95,4	89,6	95,3	92,1
			2011	92,4	98,8	90,3	96,0	89,3	92,8	85,0	94,6	93,8	82,5
			2012	**91,0**	**88,6**	92,5	92,9	88,7	92,3	90,1	92,6	95,1	87,9

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
51-4	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad de los celadores que les atendieron como buena o muy buena	2002	92,1	89,0	90,3	95,1	92,9	100,0	92,9	100,0	95,9	84,2
			2003	89,6	87,5	93,9	84,2	92,6	92,9	80,5	93,5	93,1	88,5
			2005	94,5	94,6	96,2	92,0	90,9	97,6	90,5	92,3	97,7	97,4
			2006	90,4	87,4	88,5	92,4	98,2	92,0	91,5	90,2	91,6	88,6
			2007	91,2	93,8	83,1	97,3	94,4	89,9	89,5	88,7	92,6	88,9
			2008	91,0	89,8	95,2	93,1	89,8	87,3	85,7	90,1	93,5	85,4
			2009	92,6	94,9	93,1	95,7	92,3	92,9	94,8	92,7	81,7	92,9
			2010	94,6	91,8	97,1	98,6	95,5	93,8	96,9	86,8	97,6	85,7
			2011	93,0	92,6	93,1	97,9	87,5	95,1	92,5	91,4	98,8	84,2
			2012	**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	2002	88,1	91,4	82,9	90,0	83,5	95,6	85,4	96,2	89,8	81,0
			2003	86,3	87,5	84,0	92,1	81,5	85,2	85,4	87,5	93,1	80,0
			2005	88,1	90,2	85,3	87,8	87,3	83,5	84,7	86,2	94,3	86,0
			2006	86,2	86,0	82,1	87,9	78,9	82,7	90,2	90,3	94,0	83,3
			2007	88,2	93,8	85,9	89,2	87,0	80,8	85,2	90,5	88,7	85,7
			2008	87,8	90,0	82,5	91,5	90,0	83,1	80,0	92,6	93,7	83,3
			2009	87,7	85,7	85,0	93,1	90,8	88,5	91,0	88,2	86,3	83,3
			2010	92,5	94,5	91,3	94,6	91,2	95,2	90,8	92,2	97,6	78,9
			2011	90,1	88,9	94,4	90,9	85,7	96,4	90,0	87,2	93,8	79,5
			2012	**93,1**	91,1	93,9	92,9	95,1	95,4	91,7	87,7	92,5	93,8
1	Información	% Pacientes que opinan que ellos o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso	2002	55,2	45,5	51,3	70,3	51,3	50,0	45,7	68,0	54,2	47,5
			2003	54,3	46,7	42,6	57,9	56,0	40,7	57,5	75,0	55,6	48,4
			2005	55,6	53,3	48,4	67,4	46,3	54,2	52,9	71,2	52,4	64,3
			2006	56,3	47,8	47,9	60,9	48,3	68,3	57,8	74,6	60,9	62,9
			2007	62,5	66,3	44,3	64,4	78,8	67,1	65,9	74,0	66,2	48,1
			2008	69,6	65,0	58,5	76,0	73,5	75,0	74,5	92,8	73,1	57,1
			2009	66,7	69,1	52,5	65,3	89,1	74,4	69,5	89,9	61,8	60,6
			2010	71,5	63,5	64,3	74,0	89,9	67,1	76,7	89,9	73,3	63,4
			2011	75,1	75,6	55,4	78,9	77,2	73,1	78,6	96,8	79,0	65,9
			2012	**69,2**	62,5	50,0	80,4	81,0	71,4	70,7	**83,5**	68,8	67,7

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
5	Información	% Pacientes a los que en urgencias les explicaron siempre o casi siempre lo que les estaban haciendo	2002	73,3	71,8	67,5	67,5	77,2	72,5	65,2	91,3	75,0	75,0
			2003	70,9	58,6	71,1	68,6	68,0	77,8	62,8	84,1	81,5	64,5
			2005	72,2	65,9	73,0	77,2	66,7	75,0	68,6	67,7	79,7	78,1
			2006	72,2	68,8	60,6	83,9	56,9	80,8	72,0	72,1	73,3	85,7
			2007	76,3	80,9	60,0	86,8	80,8	84,2	62,8	80,9	86,1	63,3
			2008	75,9	76,4	75,8	78,3	79,5	70,0	69,6	73,6	82,6	65,7
			2009	75,4	74,6	69,1	81,9	80,0	78,2	76,3	75,6	68,4	83,9
			2010	77,5	73,8	79,4	76,4	83,3	74,4	79,7	76,3	81,8	72,7
			2011	79,3	77,8	81,3	85,4	67,3	81,8	80,7	85,9	81,6	70,0
			2012	**78,4**	77,6	73,8	82,6	85,2	82,1	73,7	83,3	69,2	80,3
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	2002	66,7	62,5	65,4	72,0	71,1	68,3	60,0	90,5	67,5	73,7
			2003	63,7	44,8	50,0	60,0	61,5	68,0	55,8	90,0	80,0	55,2
			2005	70,3	67,9	73,9	72,6	59,5	72,2	54,8	75,0	75,3	74,3
			2006	66,1	63,6	58,5	69,5	60,4	74,7	66,7	69,6	69,1	73,5
			2007	70,3	64,2	58,5	80,9	80,9	67,1	72,6	68,8	83,1	62,5
			2008	74,7	72,2	71,2	86,7	75,0	66,7	71,1	72,5	84,8	58,8
			2009	69,0	60,3	70,6	81,4	82,3	71,8	69,7	68,8	56,9	66,7
			2010	72,6	70,3	59,7	75,7	83,3	80,0	78,3	75,3	79,1	65,9
			2011	74,7	76,8	76,6	78,2	66,7	77,0	82,1	84,7	78,4	45,2
			2012	**70,4**	66,2	63,1	81,6	72,9	72,3	71,1	79,2	66,7	69,7
11	Información	% Pacientes que cuándo les comunicaron que iban a ingresar les informaron con claridad del motivo de su ingreso	2002	90,3	93,2	88,3	89,9	87,2	90,0	86,7	95,7	90,5	95,0
			2003	88,8	82,8	88,6	82,4	92,0	100,0	88,4	100,0	81,5	81,3
			2005	91,7	90,2	92,3	92,1	91,0	92,6	91,1	96,8	89,9	97,2
			2006	90,7	89,6	88,7	93,8	88,9	89,0	93,7	96,6	86,4	94,1
			2007	91,0	90,5	87,3	98,5	89,4	92,6	88,0	89,2	87,1	96,2
			2008	91,6	87,3	93,2	94,9	90,7	86,2	95,5	95,8	92,8	90,6
			2009	90,3	87,7	88,5	92,9	96,9	97,6	93,4	92,2	84,9	90,0
			2010	90,6	88,1	83,9	92,9	93,9	88,9	98,4	93,2	91,9	95,2
			2011	95,0	94,4	95,3	94,5	90,0	97,4	98,8	98,8	89,3	97,6
			2012	**92,3**	92,2	86,2	93,5	93,3	97,0	90,0	96,1	89,6	95,2

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
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	2002	85,1	84,8	84,9	87,2	82,2	82,2	84,1	79,2	78,0	90,9
			2003	83,3	90,6	84,0	84,6	75,0	75,0	78,6	89,8	82,1	83,9
			2005	82,5	80,2	85,4	83,9	70,1	77,4	77,6	80,9	88,0	93,0
			2006	81,7	84,4	77,3	90,1	71,4	71,6	85,9	82,5	80,2	80,0
			2007	84,9	85,9	83,6	89,3	80,4	83,1	78,4	81,4	85,7	92,9
			2008	87,0	88,7	88,1	91,8	77,4	84,1	83,0	88,8	89,6	86,0
			2009	85,9	82,4	84,1	91,3	88,2	84,1	86,9	88,6	83,5	88,6
			2010	86,3	84,0	79,2	90,8	85,9	78,8	93,8	88,0	92,3	91,1
			2011	91,2	92,6	90,3	94,9	79,3	82,8	89,4	93,8	92,7	100,0
			2012	**87,2**	92,7	76,8	82,5	87,3	89,7	91,0	81,5	85,4	95,7
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	2002	87,6	87,2	89,8	88,8	83,0	86,7	86,0	78,3	78,8	93,2
			2003	85,1	93,8	87,8	82,1	76,0	92,9	81,0	96,0	77,8	90,3
			2005	86,0	85,6	84,5	87,9	77,6	84,1	85,7	81,4	91,6	90,7
			2006	83,5	88,6	80,0	85,6	71,4	79,7	84,6	77,8	88,9	82,4
			2007	89,0	97,4	85,1	90,7	86,3	85,7	83,3	79,7	93,1	85,7
			2008	88,7	86,9	86,6	93,2	88,5	88,4	86,8	83,8	92,2	90,7
			2009	89,0	94,5	83,9	91,0	89,7	88,5	89,3	84,9	86,1	88,6
			2010	88,1	85,3	87,5	92,0	88,4	84,7	90,8	89,3	87,9	88,6
			2011	91,9	96,3	90,4	93,9	78,0	87,4	96,5	90,8	92,7	95,5
			2012	**88,6**	87,8	82,6	86,0	85,7	92,6	88,5	86,3	88,0	97,1
27	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta a los médicos siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender	2002	88,2	85,2	90,6	88,2	86,0	86,7	97,7	87,5	86,3	93,2
			2003	86,8	87,1	90,0	91,7	75,0	84,6	82,9	88,9	89,3	87,1
			2005	88,0	86,4	91,4	87,9	76,3	87,8	93,9	88,1	90,2	88,4
			2006	88,6	87,6	87,3	88,4	87,3	88,3	90,8	86,7	89,5	93,8
			2007	89,3	92,3	89,2	94,7	82,4	81,3	90,6	82,4	86,6	92,9
			2008	91,6	95,0	93,8	94,5	86,5	83,8	80,0	92,1	94,7	93,0
			2009	88,8	86,5	85,7	96,2	87,9	82,6	89,2	85,7	86,1	100,0
			2010	87,9	81,6	88,7	92,0	87,1	84,7	92,1	90,1	87,9	93,3
			2011	92,6	91,1	90,3	93,8	84,7	95,1	94,0	97,8	92,6	93,2
			2012	**89,4**	95,0	88,4	89,7	87,3	93,9	88,2	89,7	84,5	90,0

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
28	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta al personal de enfermería siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender	2002	87,7	88,2	84,8	91,1	85,0	88,1	80,5	87,0	86,0	90,7
			2003	82,8	93,5	86,4	88,9	76,9	72,0	72,5	82,6	83,3	86,7
			2005	87,3	88,8	88,3	86,0	78,7	91,3	84,5	84,1	90,1	88,1
			2006	86,0	80,0	77,8	88,4	85,1	91,4	89,8	92,9	85,0	96,2
			2007	89,3	93,8	85,5	97,4	83,0	86,7	79,5	81,7	93,2	89,7
			2008	87,4	87,9	83,1	95,9	75,0	89,4	84,0	88,2	96,1	88,1
			2009	87,5	91,8	80,3	93,2	84,8	86,0	86,6	90,0	85,5	84,8
			2010	89,8	82,4	91,5	97,3	85,5	89,0	90,6	85,4	94,3	93,0
			2011	90,2	93,5	87,0	90,7	86,0	87,5	87,8	95,8	92,5	85,7
			2012	**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	2002	85,3	83,6	86,1	87,0	84,5	80,9	91,3	87,5	73,5	92,7
			2003	80,9	82,9	83,0	80,0	66,7	74,1	78,6	83,3	83,3	83,9
			2005	85,0	82,6	84,6	87,2	79,7	85,7	79,5	87,1	88,0	95,1
			2006	83,4	87,5	74,0	89,1	77,2	87,3	85,0	88,9	82,7	80,6
			2007	89,1	97,4	81,7	96,1	89,1	76,6	85,9	82,2	91,7	87,1
			2008	91,2	95,1	87,7	96,0	86,8	87,9	86,8	91,0	89,6	95,3
			2009	84,9	83,8	79,7	92,3	83,3	81,0	87,3	85,7	85,1	85,7
			2010	88,0	86,8	86,1	90,5	89,7	84,0	90,2	82,7	93,3	86,7
			2011	91,6	92,3	93,1	92,8	81,8	87,7	95,2	96,7	92,3	93,0
			2012	**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	2002	94,4	94,3	92,8	94,5	95,3	97,8	97,8	96,2	92,5	97,7
			2003	94,5	93,7	98,0	97,4	96,3	85,2	88,4	96,0	96,7	96,8
			2005	95,1	94,7	95,5	96,7	88,8	95,5	94,3	95,7	96,6	95,3
			2006	94,4	94,4	91,4	93,7	91,5	96,3	95,1	93,8	97,6	100,0
			2007	94,4	92,6	93,2	98,7	89,1	93,8	92,2	95,9	97,4	96,8
			2008	90,8	88,5	91,0	94,4	84,6	92,6	90,4	92,7	93,7	93,0
			2009	92,4	90,8	90,5	97,5	90,9	89,8	91,5	97,7	92,4	91,2
			2010	95,2	95,9	93,0	96,1	92,9	92,7	98,5	94,0	95,5	100,0
			2011	95,9	95,0	95,9	99,0	93,0	95,3	96,4	96,9	97,6	95,5
			2012	**94,6**	93,9	91,3	93,1	95,3	95,5	96,2	96,3	92,7	97,1

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
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.	2002	89,5	89,4	87,1	91,4	85,6	91,3	93,3	92,3	88,7	93,0
			2003	89,3	90,3	77,6	92,5	84,6	96,4	92,9	87,7	89,7	96,9
			2005	88,5	87,5	85,7	90,0	87,2	84,4	90,2	85,5	94,4	93,2
			2006	89,7	92,3	87,5	91,7	85,0	94,0	84,1	89,1	88,5	91,7
			2007	92,7	92,6	89,0	98,7	90,9	91,0	84,9	93,3	96,2	96,8
			2008	87,7	86,9	93,5	90,5	83,3	80,6	76,5	86,4	86,1	100,0
			2009	88,1	88,3	85,0	89,0	92,8	88,5	91,1	80,5	85,5	96,8
			2010	90,9	91,8	85,9	93,3	86,8	91,6	98,5	92,5	90,8	92,5
			2011	93,1	91,7	93,2	93,9	94,8	92,9	95,2	95,7	90,0	95,0
			2012	**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	2002	88,3	89,9	83,8	89,9	87,6	95,6	95,5	83,3	85,1	87,5
			2003	87,9	90,0	81,3	87,2	83,3	89,3	88,4	89,6	93,1	90,6
			2005	88,9	90,4	83,8	90,9	85,5	84,1	92,6	80,6	94,1	93,0
			2006	87,3	86,4	90,7	87,1	88,3	89,0	81,9	82,8	84,1	91,4
			2007	89,2	92,3	88,9	93,2	87,0	87,8	91,1	81,4	88,3	80,0
			2008	85,7	78,7	85,5	93,3	88,0	79,1	82,4	91,1	91,0	83,3
			2009	88,5	92,1	78,0	93,1	92,5	85,9	91,0	90,6	85,5	93,5
			2010	89,6	90,0	88,4	90,4	85,1	85,2	98,4	89,9	92,0	87,5
			2011	92,7	89,2	95,9	90,6	87,0	93,8	95,2	93,5	96,2	92,3
			2012	**91,5**	94,9	92,5	85,7	88,7	93,8	86,5	88,6	88,9	98,5
10	Infraestructura	% Pacientes que opinan que todo estaba en condiciones en las instalaciones del área de urgencias del hospital	2002	46,9	69,3	45,5	57,9	44,3	51,2	59,1	60,9	39,5	77,5
			2003	51,2	27,6	27,3	47,1	53,8	37,0	78,9	74,4	34,6	68,7
			2005	40,7	40,7	41,8	67,5	62,3	48,8	66,7	65,2	67,9	68,4
			2006	48,6	30,5	36,9	58,3	52,6	47,5	72,3	65,0	58,3	50,0
			2007	53,1	43,4	28,4	64,3	63,3	39,2	67,4	70,6	70,5	60,7
			2008	52,5	50,0	42,4	52,5	58,5	39,3	55,3	67,1	68,7	61,8
			2009	45,7	33,3	29,1	54,9	63,6	44,7	61,0	58,1	50,7	60,0
			2010	47,8	38,7	30,2	55,7	54,7	39,2	63,5	60,8	55,1	63,6
			2011	64,1	47,2	68,3	60,2	45,3	86,1	79,5	74,4	62,7	61,0
			2012	**56,4**	31,5	56,9	47,8	55,9	**66,7**	**48,6**	66,2	46,2	75,4*

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
19	Infraestructura	% Pacientes que no encontraron ningún problema en la comida que le dieron durante su estancia en el hospital	2002	55,0	52,5	59,6	47,6	67,1	46,7	70,5	53,8	70,8	52,3
			2003	66,3	67,7	51,1	41,0	61,5	71,4	61,4	79,2	79,3	65,6
			2005	52,0	49,5	53,5	45,6	53,2	57,0	61,0	59,7	57,0	53,5
			2006	52,7	51,7	48,1	41,8	45,8	63,9	66,2	70,0	63,4	48,6
			2007	56,5	52,6	50,7	53,4	53,6	52,5	73,4	68,4	63,2	54,8
			2008	50,2	54,1	51,6	48,6	40,0	49,2	50,0	65,9	55,1	37,5
			2009	51,1	48,7	44,1	45,3	60,9	57,3	64,6	68,2	49,4	54,3
			2010	55,3	49,3	51,4	56,0	53,5	55,4	73,0	69,9	56,8	51,2
			2011	52,7	53,7	38,9	47,9	55,2	25,9	70,2	69,5	64,6	51,2
			2012	**49,8**	43,0	34,8	44,8	58,1	36,4	64,0	75,3	47,5	53,1
20	Infraestructura	% Pacientes a los que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería	2002	88,4	91,4	79,7	89,6	89,7	95,5	93,3	92,3	94,1	93,0
			2003	90,5	96,9	89,6	90,0	77,8	82,1	93,2	91,8	96,4	93,7
			2005	91,3	88,9	95,3	91,1	80,8	96,5	88,5	88,2	95,5	92,9
			2006	90,2	88,8	80,5	90,1	91,9	95,2	96,2	93,1	95,2	91,6
			2007	93,0	96,2	87,3	90,8	92,6	94,9	91,3	94,6	97,3	96,8
			2008	89,5	91,9	87,7	92,0	88,7	86,8	84,6	85,9	94,9	85,0
			2009	92,5	92,5	91,8	90,9	95,7	88,9	90,2	89,8	96,2	97,1
			2010	92,0	94,5	95,8	85,5	93,0	98,8	92,4	90,4	95,6	77,3
			2011	92,4	92,7	95,9	92,9	91,4	97,7	91,6	86,5	97,6	79,5
			2012	**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 habitaciones del hospital	2002	50,7	45,1	53,2	42,6	51,7	38,6	40,5	78,3	53,8	65,9
			2003	50,6	51,6	36,0	47,4	28,0	25,9	70,7	62,5	59,3	64,5
			2005	48,9	39,3	49,6	48,9	40,8	32,9	53,8	42,0	75,0	65,9
			2006	47,2	46,1	33,8	45,6	43,9	42,0	50,0	45,2	71,4	62,9
			2007	40,1	25,7	26,5	43,8	47,9	28,2	48,0	54,2	70,4	43,3
			2008	50,6	54,1	44,6	52,2	50,9	32,8	58,0	55,0	73,7	27,9
			2009	47,3	48,7	32,8	43,4	60,3	33,3	45,1	54,5	81,6	29,4
			2010	47,1	50,0	38,9	47,3	49,3	22,1	47,0	50,0	73,0	38,6
			2011	57,6	49,4	77,1	40,2	40,4	81,0	65,1	58,1	69,5	34,1
			2012	**50,6**	48,8	66,7	32,8	43,8	66,7	**36,5**	41,8	65,0	41,2

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
37	Infraestructura	% Pacientes que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo	2002	70,3	74,2	69,9	65,6	76,1	73,9	65,9	76,9	56,6	81,8
			2003	72,4	77,4	59,2	68,4	65,4	63,0	76,2	89,8	60,7	84,4
			2005	69,7	74,5	71,5	57,6	80,2	38,6	70,2	72,9	79,8	76,7
			2006	67,9	71,6	64,6	66,0	55,2	51,3	72,0	78,1	76,2	73,7
			2007	70,5	72,8	73,2	68,8	64,2	53,7	70,7	72,0	81,8	67,7
			2008	67,2	64,5	68,2	62,2	70,6	50,0	70,4	78,8	84,2	65,9
			2009	69,8	72,7	68,3	63,6	79,4	58,0	63,3	68,2	79,5	72,7
			2010	69,2	67,1	68,7	62,7	84,1	48,7	78,5	71,3	82,6	57,5
			2011	71,9	63,4	82,4	58,5	67,9	81,7	75,6	68,8	85,5	65,8
			2012	**72,5**	70,7	77,3	66,7	68,3	72,7	70,7	67,5	79,7	73,1
3	Organización	% Pacientes que opinan que, en general, en urgencias les atendieron con la suficiente rapidez	2002	69,7	62,2	75,6	66,8	73,2	75,0	69,6	79,2	73,3	80,5
			2003	68,3	55,2	58,7	51,4	64,0	74,1	61,9	89,1	74,1	84,4
			2005	76,6	69,1	80,2	81,0	70,1	77,2	70,9	90,6	76,9	88,2
			2006	76,7	70,4	71,9	80,5	79,3	75,3	75,6	80,3	76,7	94,3
			2007	77,8	73,2	71,9	87,0	71,7	84,8	82,1	77,6	79,5	75,0
			2008	73,3	69,8	69,0	76,7	67,4	75,0	76,6	79,5	79,4	82,4
			2009	77,3	73,9	78,6	78,6	77,8	78,4	79,5	75,0	77,3	80,0
			2010	72,6	80,6	56,9	70,8	76,9	73,5	79,0	66,7	74,2	82,9
			2011	75,6	78,1	78,3	71,6	60,0	73,4	85,4	74,7	76,3	73,8
			2012	**72,0**	73,3	65,6	74,5	75,4	83,3	68,5	78,2	62,3	71,9
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	2002	81,5	82,5	75,1	86,8	83,5	73,9	73,3	73,3	79,6	86,0
			2003	79,0	87,5	80,9	70,0	79,2	78,6	69,0	85,7	80,0	81,3
			2005	82,0	82,8	83,5	83,0	76,8	80,0	80,5	77,1	79,8	88,1
			2006	81,1	84,1	77,6	88,2	75,0	85,2	80,2	81,0	78,6	71,4
			2007	82,0	85,0	77,5	90,9	66,7	82,7	70,3	87,7	88,2	82,1
			2008	87,4	88,7	90,9	92,0	82,4	80,3	82,7	86,9	91,0	76,2
			2009	83,6	86,8	76,2	88,3	82,1	82,0	91,7	76,1	81,8	85,3
			2010	85,7	84,9	88,6	90,8	77,5	80,2	85,7	85,7	88,8	81,4
			2011	87,4	90,2	87,8	91,8	76,3	81,9	85,7	92,7	85,4	88,6
			2012	**82,0**	87,7	**68,1**	87,7	81,3	85,5	87,0	86,4	82,1	82,1

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de 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	2002	53,3	52,8	45,3	57,2	56,3	50,0	46,7	65,4	56,0	74,4
			2003	56,0	62,5	43,4	62,5	48,0	53,6	27,9	78,7	65,5	56,3
			2005	53,5	56,4	53,8	55,6	51,9	48,3	43,7	52,2	49,4	56,1
			2006	53,0	56,8	50,0	59,1	44,8	51,2	54,3	53,2	48,2	50,0
			2007	58,8	60,8	48,6	72,7	50,0	63,4	57,8	60,3	64,0	41,4
			2008	66,8	75,4	66,7	61,3	60,8	62,7	67,3	70,2	72,2	58,5
			2009	61,3	72,7	50,8	67,5	66,2	60,2	59,5	58,4	55,1	48,6
			2010	62,9	55,4	58,0	73,7	67,6	59,0	68,3	63,4	66,3	60,5
			2011	65,9	71,6	64,9	66,7	61,4	65,1	54,9	72,6	69,5	63,6
			2012	**61,5**	68,3	54,4	71,9	56,3	71,0	59,5	71,6	58,3	56,7
16	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas por compartir habitación	2002	69,8	69,1	68,6	66,5	39,9	22,3	58,3	29,8	47,4	81,1
			2003	70,7	65,6	59,2	69,2	69,2	63,0	70,5	77,6	65,5	64,5
			2005	85,4	86,2	86,0	84,1	81,9	78,0	93,2	85,0	85,7	86,1
			2006	80,6	79,7	78,6	78,8	88,9	74,7	74,6	83,6	91,5	77,1
			2007	81,2	80,6	78,6	75,8	89,8	85,9	82,9	83,3	84,8	77,8
			2008	88,0	92,3	83,3	91,8	94,7	87,5	81,1	83,3	82,8	82,4
			2009	77,6	78,3	68,5	81,2	89,8	78,3	83,3	84,2	72,3	77,4
			2010	71,3	65,2	77,3	65,8	73,0	74,4	80,4	67,9	74,7	68,6
			2011	73,0	74,3	71,0	74,7	69,6	70,9	75,7	73,9	74,0	67,5
			2012	**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	2002	86,5	85,3	86,7	89,6	89,3	82,6	72,7	88,5	81,3	86,4
			2003	81,3	80,6	85,4	76,3	77,8	67,9	81,8	85,4	96,3	76,7
			2005	79,4	76,3	78,7	78,3	87,2	81,6	81,2	72,2	88,2	73,8
			2006	83,3	84,6	74,7	89,1	86,4	81,7	89,9	74,2	83,5	87,2
			2007	77,7	71,1	76,6	90,8	83,9	65,5	70,3	72,0	91,7	67,6
			2008	84,3	82,0	90,9	80,0	92,3	78,8	79,6	88,0	84,6	76,2
			2009	80,9	80,0	65,2	82,3	88,6	83,7	90,5	82,2	86,7	94,3
			2010	82,3	78,7	87,3	85,0	83,6	86,9	88,9	71,3	79,3	75,6
			2011	84,5	89,3	77,9	86,6	83,9	86,7	88,1	79,2	80,2	83,7
			2012	**82,0**	73,8	89,7	83,3	82,6	79,7	84,6	72,1	80,5	83,6

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
36	Organización	% Pacientes que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto	2002	59,4	52,8	61,4	55,7	66,3	73,9	63,0	84,0	63,0	70,5
			2003	58,1	51,6	65,4	54,0	60,5	65,2	63,2	53,5	63,2	75,0
			2005	58,1	51,6	65,4	54,0	60,5	65,2	63,2	53,5	63,2	56,8
			2006	54,6	47,7	55,1	43,8	52,6	74,7	58,5	56,9	62,7	63,9
			2007	54,2	53,1	57,5	41,8	50,0	61,3	64,8	50,7	57,7	59,4
			2008	63,8	63,5	64,6	60,5	65,4	76,6	63,5	61,4	66,7	48,8
			2009	57,6	50,0	63,5	61,5	55,1	75,6	57,5	54,0	50,6	57,6
			2010	61,3	64,9	64,3	53,3	62,9	64,6	55,4	56,1	58,7	69,0
			2011	54,5	43,8	52,2	51,6	49,1	71,1	59,8	50,0	60,2	57,1
			2012	**57,4**	49,4	62,7	51,7	49,2	71,6	52,0	46,8	59,3	63,2
38	Organización	% Pacientes que no han visto fumar en el hospital a familiares, pacientes o personal sanitario	2002	57,1	43,7	54,3	58,0	80,5	58,7	66,7	84,6	76,9	67,4
			2003	70,9	59,7	51,0	60,0	74,1	66,7	87,8	87,8	82,8	68,7
			2005	59,7	50,0	46,7	56,8	87,3	62,5	89,0	78,1	72,0	65,1
			2006	74,9	55,8	63,3	81,3	91,2	82,1	86,1	80,6	84,1	89,5
			2007	74,1	67,1	62,7	70,1	86,8	79,5	90,3	89,6	76,3	74,2
			2008	70,7	52,3	61,2	80,8	88,2	76,1	85,2	88,0	74,0	55,6
			2009	71,9	48,8	67,7	81,8	92,8	85,9	86,7	86,4	72,8	73,5
			2010	80,0	62,0	75,0	85,3	91,5	84,1	95,3	88,0	84,4	85,0
			2011	89,5	75,0	90,0	90,1	91,2	96,3	97,5	94,7	88,8	97,6
			2012	**92,5**	75,0	95,5	86,4	90,6	97,0	94,7	98,7	89,0	98,5
41	Organización	% Pacientes que piensan que los cambios de turno no afectaron la atención que recibieron	2002	87,3	87,4	86,9	87,6	89,4	89,1	88,4	80,8	81,1	90,9
			2003	75,9	83,9	72,9	70,0	77,8	65,4	78,0	83,3	82,1	68,7
			2005	85,1	84,6	88,4	78,7	83,5	84,7	82,3	82,6	92,0	92,7
			2006	84,0	83,3	81,8	85,6	72,4	84,1	89,9	86,2	85,1	88,6
			2007	82,9	81,3	78,1	89,3	86,5	87,7	85,6	74,3	82,1	80,0
			2008	84,6	85,5	81,3	89,2	84,3	84,1	80,8	81,5	89,6	78,6
			2009	81,8	79,7	73,3	89,2	81,2	80,2	83,8	82,6	86,1	85,7
			2010	82,1	84,9	78,9	83,1	90,0	89,4	81,5	75,0	81,1	70,5
			2011	83,4	84,3	89,0	85,6	71,2	86,6	78,6	90,7	85,4	71,4
			2012	**83,0**	77,2	85,3	82,1	77,8	86,8	84,8	81,0	82,1	86,8

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
42	Organización	% Pacientes que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos	2002	82,2	82,3	78,6	85,3	79,7	90,9	67,6	94,1	78,0	91,4
			2003	82,3	96,4	73,2	72,5	72,2	78,9	75,0	96,7	80,8	85,0
			2005	83,9	81,5	86,2	80,9	76,9	86,2	82,1	88,5	90,0	91,4
			2006	80,3	78,6	77,6	79,7	64,3	86,3	75,6	93,0	84,9	84,6
			2007	80,6	83,8	81,4	81,8	79,5	76,5	73,9	78,6	88,6	69,2
			2008	81,5	82,9	82,0	95,6	60,0	79,5	75,0	87,5	82,4	80,6
			2009	76,0	73,3	61,1	82,5	80,0	76,4	82,8	80,3	77,8	92,6
			2010	81,4	84,8	75,0	91,5	76,8	75,0	86,5	80,6	77,9	78,8
			2011	80,3	88,1	69,4	86,3	64,7	73,8	78,8	91,8	87,3	76,5
			2012	**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	2002	66,4	84,7	91,0	90,5	84,9	84,7	79,6	73,0	77,4	95,3
			2003	60,1	90,6	89,6	80,0	92,3	83,3	75,7	78,4	69,2	84,4
			2005	82,8	79,3	86,6	87,9	69,7	89,5	79,3	75,7	84,3	80,0
			2006	85,0	81,8	90,0	84,9	77,6	91,1	80,0	81,0	86,0	86,1
			2007	84,2	82,3	91,3	86,8	73,1	80,2	79,5	76,4	86,1	93,5
			2008	86,0	89,8	93,9	85,1	81,6	79,1	79,2	88,9	80,3	81,4
			2009	87,3	84,4	87,1	89,5	91,0	85,2	85,2	79,3	89,9	94,3
			2010	85,6	78,7	88,7	90,5	82,4	83,5	87,7	82,7	84,4	95,3
			2011	87,0	87,8	91,7	88,7	76,3	82,1	83,1	86,7	92,6	86,4
			2012	**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	2002	80,0	80,0	77,2	78,9	80,0	80,0	80,0	100,0	92,3	100,0
			2003	79,7	90,5	82,6	80,0	83,3	70,0	75,0	85,7	69,2	50,0
			2005	85,7	90,6	90,9	86,1	70,0	70,6	66,7	91,3	81,0	100,0
			2006	90,9	88,0	96,7	90,9	100,0	85,7	86,7	80,0	85,7	100,0
			2007	87,9	86,4	72,7	94,6	93,8	80,0	100,0	94,7	100,0	75,0
			2008	80,2	81,5	82,1	95,7	72,7	50,0	72,7	85,7	81,8	80,0
			2009	91,1	95,8	85,7	95,6	93,8	83,3	95,0	89,5	94,9	75,0
			2010	81,2	80,0	75,8	93,5	69,2	76,7	92,9	85,0	82,0	76,9
			2011	85,7	86,4	95,2*	92,2	86,4*	71,4*	92,3*	88,9*	85,7	63,6*
			2012	**88,3**	88,5	87,1	94,3	80,0*	83,9	10,0*	91,7*	85,5	89,5

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
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	2002	98,1	97,8	98,6	97,6	95,6	100,0	100,0	100,0	98,1	100,0
			2003	98,8	100,0	98,0	97,5	100,0	100,0	97,7	98,0	100,0	100,0
			2005	99,0	98,9	99,2	98,9	100,0	98,9	100,0	92,9	100,0	97,7
			2006	98,9	98,9	98,7	98,9	100,0	100,0	96,4	96,8	100,0	100,0
			2007	99,3	98,8	100,0	98,7	96,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
			2008	91,9	90,2	95,1	93,2	92,0	88,2	86,3	95,1	93,7	90,5
			2009	98,2	100,0	95,2	98,6	100,0	98,9	97,4	98,8	98,7	96,8
			2010	99,4	100,0	100,0	100,0	100,0	98,8	100,0	98,7	97,8	97,5
			2011	99,4	98,8	100,0	100,0	98,3	98,8	100,0	97,8	100,0	100,0
			2012	99,3	97,5	100,0	100,0	96,8	100,0	100,0	98,8	100,0	100,0
49	Organización	% Pacientes que opinan que estuvieron el tiempo necesario en el hospital	2002	89,4	87,4	90,0	90,7	91,1	87,0	93,3	92,3	86,3	86,0
			2003	86,6	93,3	71,4	85,0	92,3	92,9	73,2	95,7	89,7	96,9
			2005	86,8	83,0	87,1	87,9	87,2	93,3	90,2	92,5	84,3	93,2
			2006	89,2	91,2	89,9	89,6	81,4	95,1	91,4	78,1	83,7	97,3
			2007	88,6	88,6	86,1	90,8	92,7	90,9	90,3	86,7	85,7	86,7
			2008	87,4	82,5	85,0	93,1	90,7	85,5	87,5	89,5	84,2	95,0
			2009	87,7	87,0	78,0	93,2	97,1	88,4	92,5	89,7	89,5	83,9
			2010	90,2	88,9	88,6	95,9	94,0	86,7	93,8	92,4	83,9	87,2
			2011	86,5	85,4	83,6	84,5	81,0	86,7	89,2	94,7	88,6	87,5
			2012	**88,6**	91,0	89,6	89,3	87,3	92,3	93,4	87,5	81,7	87,1
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	2002	79,2	77,0	79,7	79,7	75,3	84,1	82,6	100,0	79,5	76,7
			2003	81,3	69,0	86,7	77,8	76,9	77,8	79,1	91,1	81,5	84,4
			2005	79,2	67,1	87,7	83,5	76,9	81,9	76,2	80,6	82,3	88,2
			2006	76,6	67,1	74,2	78,8	74,1	85,9	76,8	83,6	77,9	88,6
			2007	79,5	82,6	63,6	84,3	83,0	84,6	73,3	91,0	84,9	80,0
			2008	80,8	76,8	77,4	86,9	84,1	79,0	80,4	80,6	86,8	74,3
			2009	78,0	74,6	69,6	84,7	86,4	87,5	82,3	76,9	73,7	83,3
			2010	80,4	80,0	70,3	80,6	86,2	87,5	84,4	92,2	79,8	79,5
			2011	83,4	80,8	84,4	84,8	78,6	85,9	79,8	89,5	80,5	83,3
			2012	**82,9**	84,4	71,2	85,1	90,2	88,1	86,8	88,5	78,5	80,3

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
7	Trato	% Pacientes que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratados siempre o casi siempre con delicadeza	2002	92,1	91,0	90,4	90,4	88,5	100,0	86,4	100,0	92,9	87,8
			2003	90,0	86,2	88,9	91,7	84,0	85,2	81,4	95,7	92,6	100,0
			2005	92,1	86,6	96,7	94,9	94,7	93,9	89,2	92,1	89,9	94,1
			2006	93,5	93,5	95,5	92,9	91,2	94,8	90,1	93,4	91,7	97,1
			2007	91,8	90,0	87,7	98,6	96,2	94,9	87,2	89,6	95,9	83,3
			2008	92,6	90,9	91,9	96,7	88,6	91,8	91,3	91,7	100,0	88,6
			2009	91,1	91,0	89,1	92,8	95,3	95,5	92,5	88,5	90,7	86,7
			2010	91,5	92,4	85,9	95,8	93,8	92,5	93,7	92,1	92,2	86,4
			2011	94,2	97,2	92,2	98,9	87,3	92,3	93,9	97,6	89,6	95,1
			2012	**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	2002	80,9	76,9	79,5	83,4	80,5	86,0	78,3	100,0	84,6	84,2
			2003	79,5	68,9	77,8	91,4	72,0	73,1	72,5	92,9	80,8	79,3
			2005	82,5	76,3	86,8	90,9	74,3	80,5	73,8	78,1	86,8	78,8
			2006	79,1	77,9	77,8	83,3	74,5	81,8	67,9	87,3	78,8	81,8
			2007	83,2	87,0	70,8	89,9	79,2	86,5	83,1	87,7	91,5	71,4
			2008	83,0	86,5	76,3	85,0	86,4	83,3	70,5	85,3	88,2	84,4
			2009	81,2	80,6	75,5	87,3	90,6	91,9	82,3	80,5	73,0	79,3
			2010	84,5	81,8	74,2	88,7	87,7	89,6	90,2	87,8	89,8	83,7
			2011	88,5	92,9	84,6	91,0	81,8	84,0	86,7	92,9	94,7	81,0
			2012	**83,2**	81,1	78,1	85,4	82,0	87,9	86,7	89,5	82,1	81,8
14	Trato	% Pacientes que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital	2002	91,6	89,4	89,2	94,3	88,4	93,3	90,9	100,0	96,0	97,6
			2003	87,9	90,6	91,7	77,5	88,5	82,1	83,7	98,0	90,0	84,4
			2005	89,0	86,8	90,6	91,0	87,0	88,5	89,3	87,0	89,5	87,8
			2006	87,6	90,7	78,7	93,5	89,5	82,3	91,0	88,3	85,9	91,2
			2007	89,1	92,2	86,5	93,8	92,5	82,6	79,4	89,6	84,6	100,0
			2008	89,1	87,3	93,9	92,0	90,2	81,8	83,7	82,9	92,4	85,4
			2009	88,0	92,2	80,6	92,3	90,9	85,9	89,3	87,5	84,6	88,6
			2010	89,1	87,5	87,0	94,7	87,1	83,1	90,5	90,5	92,0	88,1
			2011	89,3	91,5	89,2	93,8	79,7	88,9	85,5	91,8	93,8	84,1
			2012	**87,9**	88,9	85,5	84,2	90,5	91,2	87,3	86,4	89,0	87,0

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
22	Trato	% Pacientes que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto que el de otros pacientes	2002	96,9	96,7	96,3	97,2	96,6	95,3	97,6	100,0	96,0	100,0
			2003	95,7	86,8	95,6	94,1	95,8	87,5	95,0	97,9	96,3	96,7
			2005	96,7	86,2	96,8	95,3	98,6	95,0	96,0	97,1	97,5	95,1
			2006	97,2	95,5	98,0	95,5	98,0	98,4	94,6	98,1	98,4	100,0
			2007	96,8	97,4	97,0	98,5	98,0	94,6	91,8	95,4	97,0	100,0
			2008	96,0	96,7	98,4	94,1	94,2	96,8	96,0	96,3	94,7	95,2
			2009	95,6	94,7	93,1	98,6	98,6	95,3	96,3	96,5	93,5	97,0
			2010	97,7	100,0	97,1	97,3	94,4	97,5	100,0	94,8	96,5	100,0
			2011	97,0	97,5	97,1	97,8	90,9	98,8	97,6	98,9	98,8	95,0
			2012	**96,7**	97,4	93,9	100,0	96,8	96,9	95,9	93,5	97,5	98,5
32	Trato	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no discutió sobre su enfermedad delante de ellos, como si no estuvieran presentes	2002	98,6	97,8	98,0	99,4	100,0	97,9	100,0	100,0	98,1	100,0
			2003	97,6	100,0	100,0	100,0	100,0	96,2	97,7	96,0	93,3	93,7
			2005	98,6	98,9	99,2	97,8	98,8	100,0	97,8	97,1	97,7	100,0
			2006	98,0	95,6	96,3	97,9	100,0	100,0	98,8	100,0	100,0	100,0
			2007	97,8	97,6	98,6	97,4	100,0	96,3	95,7	96,0	98,7	100,0
			2008	92,2	87,1	92,5	96,0	90,6	94,1	92,3	96,3	93,7	93,0
			2009	98,5	98,7	96,8	100,0	100,0	97,7	98,8	98,8	98,7	97,1
			2010	98,8	98,7	98,6	100,0	98,6	100,0	98,5	98,8	96,8	100,0
			2011	98,9	100,0	98,6	100,0	94,8	96,6	98,8	97,9	100,0	100,0
			2012	**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	2002	94,7	93,8	94,0	95,8	95,4	95,3	95,3	96,0	94,4	95,5
			2003	94,8	100,0	91,8	95,1	92,6	96,0	95,2	94,0	93,3	96,9
			2005	96,0	92,5	96,9	98,9	97,5	95,5	93,1	95,7	97,6	97,7
			2006	95,0	94,3	96,1	96,9	94,9	92,7	91,4	93,3	93,9	97,4
			2007	95,1	97,5	91,8	96,1	94,4	94,9	95,5	94,7	98,7	89,7
			2008	95,9	93,2	98,4	98,6	98,0	90,6	89,6	98,8	97,2	95,1
			2009	95,2	94,8	96,8	93,7	100,0	96,7	93,9	94,1	93,7	94,1
			2010	95,8	94,6	97,1	97,4	95,7	96,2	92,2	96,3	97,8	92,9
			2011	96,5	97,5	95,7	99,0	93,0	96,1	98,8	94,7	98,8	90,5
			2012	**95,0**	97,5	94,1	94,7	90,3	97,0	93,2	94,9	98,8	95,4

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de 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	2002	80,5	78,8	79,0	85,5	75,6	74,4	74,4	75,0	84,3	84,1
			2003	79,6	79,2	84,4	82,9	73,1	76,0	71,4	81,3	76,0	80,6
			2005	82,1	94,3	84,8	83,9	79,5	81,0	69,8	70,1	81,6	83,3
			2006	79,7	83,5	73,6	80,5	68,5	85,7	81,5	80,0	74,1	94,3
			2007	83,1	87,0	72,1	93,3	90,9	79,7	77,6	75,0	84,7	81,5
			2008	85,3	87,1	82,5	95,8	70,0	84,6	83,3	81,5	87,5	92,5
			2009	82,0	87,7	76,2	81,3	82,8	80,2	78,9	74,7	84,0	87,5
			2010	82,2	83,3	73,8	90,0	78,8	84,0	89,8	83,5	87,2	70,0
			2011	84,1	87,2	75,0	97,8	74,5	84,2	76,3	92,6	88,5	76,9
			2012	**80,0**	81,6	74,2	86,0	83,9	89,1	74,7	**77,6**	76,0	79,7
45-1	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal Médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	96,7	95,6	97,3	96,7	93,5	93,5	100,0	100,0	98,1	97,7
			2003	88,8	100,0	100,0	92,5	100,0	92,3	90,7	94,0	89,7	93,8
			2005	92,0	95,8	97,7	98,9	92,3	93,3	97,5	98,6	98,9	95,2
			2006	96,3	96,7	96,3	95,8	96,6	100,0	93,8	95,4	95,4	97,2
			2007	96	97,5	95,8	96,1	96,4	94,9	93,3	89,3	97,3	100,0
			2008	96,0	93,5	100,0	97,3	92,3	95,5	94,2	98,8	94,9	97,6
			2009	95,7	97,5	93,7	98,7	91,2	95,4	97,5	97,7	91,1	97,1
			2010	96,0	97,3	93,1	98,7	94,2	92,9	98,5	93,9	96,7	97,7
			2011	97,1	97,6	95,9	97,9	94,9	96,5	100,0	98,0	97,6	95,5
			2012	**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	2002	93,3	94,6	90,5	95,2	87,0	87,0	91,3	100,0	100,0	65,3
			2003	91,7	96,8	93,8	92,5	85,2	88,5	84,1	89,6	89,7	93,8
			2005	95,0	93,7	96,2	92,2	89,5	95,3	88,6	94,1	96,6	95,3
			2006	89,8	90,0	85,0	94,8	87,9	92,7	87,7	84,1	91,8	91,9
			2007	93,5	96,3	93,1	98,6	83,6	97,4	86,5	86,5	96,1	92,6
			2008	93,1	89,8	93,8	97,3	88,5	97,1	92,5	92,6	94,8	92,7
			2009	93,6	94,9	95,0	95,9	88,1	92,0	92,3	89,4	88,8	100,0
			2010	95,1	97,3	94,4	94,7	91,4	100,0	90,8	90,1	98,9	95,2
			2011	93,7	94,0	95,9	97,9	91,5	89,2	90,4	96,9	93,9	93,0
			2012	**94,6**	93,8	89,2	92,6	98,4	98,5	90,7	96,3	96,4	95,5

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. G. U. J.M. Morales Meseguer	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos de Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H. G. U. Reina Sofía	H. de la Vega Lorenzo Guirao
45-3	Trato	% Pacientes que opinan que los Auxiliares de Enfermería tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	91,7	91,0	91,4	93,6	87,0	87,0	79,1	100,0	98,0	95,2
			2003	90,5	93,5	93,6	94,9	84,6	85,2	79,5	87,2	89,3	90,6
			2005	93,9	90,4	96,2	93,3	86,8	90,5	85,7	95,5	92,0	90,5
			2006	89,8	87,8	90,0	93,7	90,9	93,7	90,8	83,3	87,1	88,9
			2007	92,5	94,9	88,4	98,6	91,1	92,1	87,1	90,3	97,3	84,0
			2008	92,0	91,4	92,1	96,0	90,2	91,0	84,6	91,3	96,1	90,2
			2009	91,7	92,4	93,5	93,2	89,4	91,6	89,5	89,2	89,7	90,3
			2010	93,4	92,0	95,8	94,7	91,3	98,8	90,8	86,4	97,8	88,1
			2011	91,4	94,0	90,4	96,8	84,7	90,1	85,5	96,9	93,8	83,7
			2012	**91,6**	90,0	92,4	92,5	95,1	94,0	90,5	90,0	93,9	86,6
45-4	Trato	% Pacientes que opinan que los Celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	93,0	92,6	91,8	93,8	97,0	97,8	90,7	100,0	98,0	94,6
			2003	91,3	93,5	97,8	92,3	96,3	88,5	84,1	95,7	92,9	81,5
			2005	93,2	93,6	97,7	95,5	90,5	97,6	88,0	90,8	98,9	94,6
			2006	90,2	89,7	88,8	92,6	89,5	97,3	88,3	86,7	90,2	88,6
			2007	92,5	97,4	85,5	93,2	90,9	91,8	90,6	93,1	94,4	96,3
			2008	94,2	98,2	93,7	96,0	90,2	95,5	86,3	91,0	96,1	92,5
			2009	94,0	94,9	93,3	97,3	93,8	95,1	94,7	92,6	86,8	96,7
			2010	94,2	90,7	95,8	95,9	95,6	97,4	95,4	86,4	98,9	90,2
			2011	92,9	94,0	90,4	96,7	91,5	91,4	92,7	91,7	97,5	85,4
			2012	**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 que el Personal de la Limpieza tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	93,3	94,8	89,0	95,7	97,8	97,8	90,7	100,0	95,9	90,5
			2003	91,3	93,5	91,3	92,5	92,6	84,0	90,9	93,8	92,9	87,1
			2005	93,2	93,6	93,1	94,1	92,1	93,2	85,7	94,0	96,6	88,1
			2006	92,2	91,9	90,0	94,6	93,0	93,5	91,1	86,4	96,5	88,9
			2007	92,8	97,5	92,9	94,5	90,9	86,7	86,7	91,9	93,3	92,3
			2008	93,1	95,0	95,3	94,7	88,5	92,3	88,5	94,9	96,1	84,6
			2009	91,5	84,2	93,3	97,3	90,8	93,0	94,8	91,6	90,8	93,3
			2010	94,6	97,3	97,1	97,3	94,2	97,6	90,8	87,7	96,6	79,1
			2011	93,4	97,6	90,3	96,8	91,5	94,0	91,7	87,8	93,9	90,5
			2012	94,0	92,4	92,3	94,4	95,1	97,1	90,5	90,1	98,8	94,0

Mejor en 2012 que en 2011 (resultado estadísticamente significativo)

Peor 2012 que en 2011 (resultado estadísticamente significativo)

El valor más alto del indicador en 2012

El valor más bajo del indicador en 2012

* Valores de n para el indicador menores de 30

4.- INDICADORES DE CALIDAD SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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	2002	81,3	82,9	73,0	74,0	87,5	81,5	81,3
			2003	78,6	75,0	70,2	75,0	71,4	89,5	89,7
			2005	76,4	70,8	67,7	85,3	86,8	87,1	92,0
			2006	83,1	80,7	81,1	76,7	83,3	93,8	90,9
			2007	85,8	86,9	83,9	78,8	86,3	89,5	92,0
			2008	88,5	88,1	87,0	87,5	90,3	90,7	91,0
			2009	88,4	83,0	90,5	90,4	87,7	92,3	98,7
			2010	86,5	81,7	85,5	86,3	87,5	92,0	96,2
			2011	92,6	88,4	95,1	86,9	96,3	94,8	97,3
			2012	**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	2002	59,5	62,8	44,4	56,2	66,0	54,3	59,5
			2003	54,4	53,3	46,8	47,5	50,0	71,1	57,5
			2005	51,4	43,7	50,0	65,3	60,4	54,3	63,9
			2006	54,4	50,6	46,9	50,0	54,1	73,5	71,8
			2007	58,7	54,8	58,2	50,0	60,0	68,0	74,7
			2008	50,8	46,4	53,6	34,7	63,9	67,1	59,7
			2009	64,0	53,9	63,5	75,0	64,8	66,7	76,9
			2010	69,0	70,4	57,4	67,1	62,5	77,3	82,9
			2011	70,6	66,1	72,1	57,4	80,5	76,3	80,5
			2012	**76,1**	54,8	85,3	71,2	81,8	78,7	85,7
43 bis	Global	Satisfacción Media	2002	7,6	7,7	7,0	7,5	7,8	7,7	8,6
			2003	7,7	7,4	6,9	7,5	6,6	7,8	7,5
			2005	7,2	6,9	6,9	7,8	7,5	7,5	7,9
			2006	7,3	7,1	7,1	7,5	7,2	8,0	7,9
			2007	7,6	7,3	7,4	7,5	7,8	7,8	8,3
			2008	7,3	6,9	7,5	7,2	7,6	7,8	7,6
			2009	7,8	7,4	7,7	8,1	7,9	8,1	8,3
			2010	7,8	7,8	7,6	7,8	7,5	8,3	8,4
			2011	8,1	7,9	8,2	7,6	8,5	8,3	8,6
			2012	**8,2**	7,6	8,7	7,7	8,6	8,1	8,7

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
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	2002	87,2	89,2	91,2	84,4	82,1	87,1	76,5
			2003	96,1	95,8	91,2	100,0	100,0	100,0	96,3
			2005	85,8	84,1	83,3	91,0	84,6	93,3	87,3
			2006	91,2	87,7	91,8	85,4	93,5	100,0	93,8
			2007	92,8	93,3	94,2	90,6	90,7	94,4	93,5
			2008	90,9	89,1	87,5	93,3	92,2	95,7	90,4
			2009	94,3	94,9	92,7	97,9	91,2	95,3	90,1
			2010	91,9	88,1	93,2	92,6	93,7	93,8	96,8
			2011	95,2	95,0	96,2	91,7	97,2	95,7	97,0
			2012	**93,5**	89,7	93,9	91,8	96,6	**100,0**	93,1
6	Competencia Profesional	% Puérperas a las que se les preguntó si querían que les pusieran la epidural	2002	86,3	91,4	95,1	84,7	61,3	92,3	67,5
			2003	82,5	92,9	95,6	72,9	27,3	100,0	57,2
			2005	89,6	95,8	95,6	68,6	86,9	91,3	76,5
			2006	88,7	95,1	95,8	64,1	87,5	95,6	70,3
			2007	88,8	96,4	92,5	80,0	91,7	81,9	79,5
			2008	85,8	84,6	89,6	88,6	83,1	93,2	66,2
			2009	88,6	97,7	89,7	70,6	93,5	97,8	74,6
			2010	88,4	97,1	96,6	69,1	93,3	96,4	75,8
			2011	88,5	98,1	90,2	72,6	87,7	93,8	86,2
			2012	**92,6**	98,3	97,0	87,8	91,9	95,9	83,6
17	Competencia Profesional	% Puérperas que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron	2002	60,5	66,7	59,4	42,9	38,1	72,2	56,3
			2003	48,2	48,8	58,3	20,0	50,0	70,6	47,1
			2005	47,5	48,8	38,8	48,0	41,5	48,8	67,7
			2006	44,0	40,6	25,0	54,2	45,5	77,8	62,1
			2007	58,8	62,1	52,4	45,5	64,5	62,2	68,4
			2008	62,5	55,9	65,0	59,1	70,3	64,5	81,0
			2009	56,0	55,6	48,1	38,9	73,0	59,4	77,8
			2010	54,8	53,3	22,2	55,6	60,0	61,3	86,0
			2011	60,9	60,5	53,8	41,2	73,3	64,3	77,6
			2012	**60,5**	40,0*	56,3*	57,7*	72,2	76,5*	82,8*

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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	2002	80,3	81,0	73,0	83,7	85,4	76,9	78,6
			2003	72,3	63,8	74,5	61,5	84,6	82,1	79,5
			2005	73,1	68,6	64,8	81,0	81,9	81,7	86,7
			2006	75,0	78,2	64,2	68,2	85,3	83,3	82,1
			2007	81,2	81,7	76,8	76,5	84,0	79,7	91,8
			2008	83,5	84,1	75,4	85,4	82,0	86,5	93,8
			2009	86,5	86,7	78,5	84,9	84,5	95,6	93,8
			2010	81,9	80,0	78,3	83,1	76,9	93,3	85,4
			2011	86,0	85,8	89,8	78,5	82,7	89,9	92,0
			2012	**85,1**	87,1	88,2	76,0	87,7	89,8	93,5
25	Competencia Profesional	% Puérperas que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar	2002	78,3	80,2	75,8	76,0	91,1	57,7	85,4
			2003	75,1	86,2	72,3	53,8	78,6	74,4	82,5
			2005	79,5	80,2	70,5	80,3	79,6	86,1	88,0
			2006	84,3	85,1	81,1	81,8	84,9	89,8	87,2
			2007	83,2	84,3	82,1	77,1	84,0	85,1	88,5
			2008	82,6	81,2	82,9	79,6	88,7	79,7	91,3
			2009	82,2	84,6	78,8	83,0	75,3	79,3	87,3
			2010	86,3	89,3	79,0	88,9	83,6	82,2	88,6
			2011	84,6	91,2	85,2	73,4	91,3	77,0	87,3
			2012	**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	2002	70,9	73,0	62,3	68,8	72,9	70,4	70,7
			2003	68,6	84,2	70,2	60,0	45,5	84,2	75,0
			2005	65,7	61,2	54,2	77,3	70,7	79,2	81,1
			2006	68,8	74,2	60,4	55,0	78,1	67,3	80,3
			2007	73,8	76,8	57,1	70,6	77,6	75,0	86,2
			2008	76,9	79,4	71,4	64,4	83,9	82,9	89,9
			2009	75,5	74,4	74,2	68,6	74,0	82,4	89,7
			2010	75,7	75,7	71,0	70,4	75,8	81,1	86,5
			2011	83,1	80,2	75,4	79,7	91,0	82,0	93,4
			2012	**75,9**	79,0	64,7	74,5	83,3	81,6	93,7

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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	2002	85,9	91,5	83,1	80,5	76,2	87,0	72,7
			2003	83,7	85,2	95,0	81,3	63,6	87,9	72,7
			2005	82,9	82,1	79,3	81,3	88,4	92,8	82,1
			2006	88,0	78,0	80,9	76,9	85,9	93,0	76,6
			2007	82,9	80,8	84,6	80,6	80,0	87,3	89,3
			2008	88,3	93,2	90,9	76,7	87,9	89,4	89,0
			2009	89,6	89,7	89,7	93,0	87,3	86,9	87,3
			2010	87,2	87,5	91,2	83,6	89,2	86,9	86,0
			2011	86,9	85,6	82,0	80,7	89,9	91,4	91,4
			2012	**89,0**	81,4	90,3	88,6	88,5	93,5	94,6
33	Competencia Profesional	% Puérperas que opinan que el personal del hospital no hizo ningún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando ellos presentes	2002	89,1	89,2	84,4	88,0	91,5	100,0	87,5
			2003	88,2	80,0	80,9	90,2	92,3	100,0	94,9
			2005	90,8	89,9	88,5	94,8	91,5	94,4	89,3
			2006	88,8	87,6	84,9	90,7	90,5	95,9	92,2
			2007	91,8	90,5	92,7	94,3	88,0	90,7	96,6
			2008	87,7	85,5	82,4	87,5	95,2	89,2	94,8
			2009	93,1	89,9	92,1	96,2	93,2	97,8	96,2
			2010	93,3	93,3	96,7	86,3	95,5	95,5	97,2
			2011	96,9	97,3	98,3	95,3	94,8	99,0	98,0
			2012	**96,1**	93,5	97,1	96,1	95,3	95,9	98,4
42-1	Competencia Profesional	% Puérperas que valoran la profesionalidad del personal médico que le atendió como buena o muy buena	2002	89,5	88,8	87,1	94,0	95,7	88,9	85,7
			2003	87,8	81,7	95,7	85,0	92,9	94,7	82,1
			2005	90,3	88,2	88,3	94,7	94,6	92,9	91,9
			2006	89,2	86,2	92,2	88,1	83,6	91,7	94,7
			2007	91,3	86,9	91,1	93,9	94,0	96,1	93,0
			2008	93,9	93,9	97,1	95,7	90,3	90,5	93,5
			2009	90,4	83,1	93,5	96,0	94,4	94,5	93,7
			2010	93,3	90,3	95,1	94,4	96,9	93,2	94,2
			2011	93,3	91,0	88,5	93,4	98,8	92,9	96,0
			2012	**94,1**	93,4	97,1	88,5	97,0	97,9	96,7

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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	2002	91,2	92,2	83,9	94,0	88,4	92,6	95,2
			2003	94,0	89,8	91,3	97,4	84,6	100,0	97,3
			2005	90,3	86,2	89,2	97,3	96,7	92,9	94,6
			2006	93,3	94,2	88,2	92,5	97,2	95,6	98,7
			2007	93,3	94,0	92,9	87,5	96,0	97,3	94,3
			2008	93,6	92,3	92,8	91,5	95,1	98,7	97,4
			2009	95,6	94,3	98,4	96,0	95,9	95,6	96,2
			2010	94,0	90,3	98,4	91,8	96,9	100,0	95,2
			2011	95,8	95,5	93,4	94,9	97,4	99,0	95,3
			2012	**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	2002	82,0	83,5	72,6	85,4	86,7	74,1	83,3
			2003	81,7	76,7	76,6	78,9	76,9	89,5	92,3
			2005	82,9	79,5	80,0	90,3	84,8	91,3	87,8
			2006	83,5	82,8	82,7	76,7	81,9	89,6	90,7
			2007	88,0	86,6	85,5	90,9	86,0	89,3	91,9
			2008	90,2	90,9	91,3	80,9	96,7	94,7	90,9
			2009	86,7	85,2	81,3	86,5	88,9	89,0	94,9
			2010	86,5	80,6	86,9	87,3	92,2	85,1	97,1
			2011	90,3	83,9	96,7	86,0	91,1	93,8	94,6
			2012	**92,1**	85,2	90,9	92,3	93,8	95,7	**100,0**
42-4	Competencia Profesional	% Puérperas que valoran la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería que les atendieron como buena o muy buena	2002	89,5	81,6	69,4	77,6	81,4	88,5	85,4
			2003	81,0	80,0	78,7	76,9	69,2	89,2	86,1
			2005	77,0	76,1	66,3	81,9	78,9	89,7	84,9
			2006	85,5	73,3	70,6	65,9	79,4	84,8	90,4
			2007	82,4	86,4	77,8	69,7	85,4	84,2	91,9
			2008	85,2	85,9	86,8	72,3	91,8	91,8	91,0
			2009	82,5	77,0	85,2	82,4	85,7	83,0	94,7
			2010	84,6	79,2	81,4	85,7	92,2	81,6	97,1
			2011	86,0	80,7	91,8	75,4	90,9	89,7	95,2
			2012	**88,5**	86,7	91,2	84,6	86,2	89,6	98,4

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
42-5	Competencia Profesional	% Puérperas que valoran la profesionalidad de los celadores que les atendieron como buena o muy buena	2002	91,2	93,1	90,2	84,0	90,5	96,0	88,1
			2003	89,1	93,3	83,0	86,8	92,3	86,1	94,4
			2005	87,4	86,1	81,1	91,4	92,0	93,9	90,3
			2006	86,8	87,2	78,4	90,2	89,6	95,7	93,2
			2007	88,1	84,0	87,3	87,5	95,8	83,8	97,6
			2008	89,6	92,3	89,7	82,2	91,7	90,5	91,0
			2009	86,8	82,6	88,5	82,4	94,4	93,3	93,5
			2010	92,5	95,8	86,7	91,0	96,8	88,4	91,1
			2011	90,7	91,7	94,9	82,1	89,3	94,8	95,2
			2012	**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	2002	80,2	80,5	73,8	76,0	86,0	74,1	90,5
			2003	79,1	86,7	76,6	74,4	61,5	71,1	89,5
			2005	79,9	80,5	68,5	81,9	79,3	92,9	87,5
			2006	81,3	80,7	78,4	73,8	81,4	87,2	91,8
			2007	79,0	75,3	81,5	75,8	73,5	84,2	92,9
			2008	83,1	83,3	85,3	72,3	82,0	91,9	94,9
			2009	82,8	81,4	80,6	82,0	80,6	85,7	92,4
			2010	88,4	95,8	73,3	87,3	90,6	83,9	88,2
			2011	89,2	86,5	90,2	82,8	94,8	89,8	93,8
			2012	**89,5**	86,9	97,1	82,7	89,2	85,4	96,8
7	Información	% Puérperas que opinan que en el paritorio, después del parto les explicaron con claridad cómo estaba su hijo	2002	64,2	63,2	54,1	72,0	63,0	69,2	74,4
			2003	63,0	62,7	55,3	62,5	57,1	69,2	70,0
			2005	66,8	67,8	60,8	69,2	64,4	66,7	73,9
			2006	70,3	67,0	67,9	69,0	67,6	83,0	77,9
			2007	68,7	64,7	64,3	66,7	71,4	74,3	81,4
			2008	76,0	77,3	70,6	73,5	77,0	82,7	77,2
			2009	75,7	75,6	75,4	60,4	83,3	86,7	86,8
			2010	79,1	82,2	75,8	72,2	77,6	83,0	84,8
			2011	81,0	79,8	80,0	81,3	81,5	87,8	79,1
			2012	**77,6**	74,2	76,5	78,0	81,5	75,5	81,0

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
10	Información	% Puérperas que opinan que ellos o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso	2002	41,4	47,0	42,2	42,2	37,5	30,8	36,6
			2003	35,1	53,3	35,1	29,3	16,7	28,2	30,0
			2005	32,5	31,7	32,0	39,2	28,3	24,3	40,5
			2006	42,1	40,2	31,4	28,6	50,7	35,4	84,4
			2007	43,3	35,7	33,3	26,5	62,7	51,4	75,6
			2008	55,7	63,6	34,3	51,0	60,7	46,1	90,0
			2009	53,2	55,1	36,9	43,4	55,6	43,8	92,5
			2010	48,8	45,3	45,2	45,2	44,8	39,3	83,8
			2011	51,7	54,9	45,9	31,3	67,9	31,6	90,1
			2012	**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	2002	36,3	36,3	36.5	46,9	45,8	44,4	28,9
			2003	35,3	35,6	19,1	32,5	35,7	30,8	61,5
			2005	35,2	27,1	17,9	53,3	35,1	47,9	86,7
			2006	36,1	29,9	19,6	34,1	43,8	58,3	69,7
			2007	41,0	28,2	30,4	28,1	56,9	56,9	75,9
			2008	49,3	41,5	43,5	42,9	76,7	46,1	73,4
			2009	54,0	40,9	35,4	65,4	59,2	62,6	89,7
			2010	51,3	41,3	38,1	50,7	59,7	63,3	78,1
			2011	54,9	42,5	32,8	55,4	76,5	54,0	84,9
			2012	**60,3**	42,4	50,0	65,4	71,4	65,3	82,5
15	Información	% Puérperas que opinan que ellos, o sus acompañantes, no han recibido información diferente o contradictoria por parte del personal que les atendió	2002	85,5	83,7	71,9	96,0	95,8	92,6	87,8
			2003	87,3	84,7	93,6	82,5	92,9	89,7	84,2
			2005	82,6	81,2	78,1	85,9	88,0	86,1	84,9
			2006	86,5	83,7	80,4	92,9	94,6	89,6	92,2
			2007	89,0	88,0	89,3	88,6	90,0	89,5	90,7
			2008	86,2	79,4	85,3	91,8	88,7	93,4	89,7
			2009	89,5	93,0	87,7	86,8	84,9	84,8	93,8
			2010	86,9	90,7	84,1	82,9	84,6	91,1	85,7
			2011	88,1	84,7	93,4	87,7	82,5	91,8	87,5
			2012	**84,2**	81,7	85,3	82,7	82,8	87,8	88,7

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
31	Información	% Puérperas que opinan que cuando realizaron alguna pregunta a los médicos siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender	2002	72,8	68,6	72,9	84,4	80,5	87,0	67,6
			2003	76,5	80,5	80,4	83,3	54,5	80,6	72,2
			2005	70,3	64,6	64,8	77,1	85,2	74,6	82,6
			2006	73,3	79,5	60,0	78,0	72,3	84,4	79,4
			2007	80,1	80,3	81,1	71,9	83,7	83,3	84,1
			2008	85,3	87,5	86,4	75,6	91,5	87,1	84,0
			2009	81,4	79,5	86,7	78,0	86,1	80,5	83,8
			2010	83,5	78,1	82,0	86,8	89,2	89,4	83,7
			2011	85,0	78,8	86,4	88,1	89,2	82,3	87,1
			2012	**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	2002	78,2	78,3	81,0	72,7	80,5	95,8	65,8
			2003	80,7	77,1	79,5	88,9	72,7	77,4	86,1
			2005	76,4	75,0	70,2	79,4	78,2	80,3	88,6
			2006	74,5	80,5	65,3	71,8	77,9	78,3	78,1
			2007	79,2	80,8	77,4	67,7	80,0	82,2	91,6
			2008	86,1	85,7	80,0	87,2	91,5	87,7	86,8
			2009	82,4	77,9	86,7	78,4	84,7	83,5	97,4
			2010	85,7	81,3	83,9	89,4	81,8	89,4	95,1
			2011	85,0	82,1	83,9	82,8	83,8	89,6	90,8
			2012	**85,7**	78,2	87,9	81,6	87,1	91,8	96,8
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.	2002	60,4	59,9	41,3	68,0	70,8	70,4	64,3
			2003	54,8	52,5	34,0	62,5	57,1	44,7	84,6
			2005	55,3	52,1	41,9	53,3	73,4	56,3	85,3
			2006	51,5	43,7	32,1	59,5	70,8	66,7	80,5
			2007	59,2	47,1	36,4	65,6	78,4	71,1	77,9
			2008	71,4	64,2	66,2	70,2	86,9	75,3	86,8
			2009	67,2	60,7	55,6	67,9	71,2	77,2	91,1
			2010	67,2	62,2	41,3	71,2	73,8	80,9	86,7
			2011	65,5	55,4	41,0	69,2	84,0	73,5	88,2
			2012	**79,2**	61,3	**79,4**	80,8	81,8	83,7	93,8

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
38-1	Información	% Puérperas que opinan que antes de irse de alta les explicaron con claridad los cuidados que debía seguir su hijo	2002	48,5	59,9	37,1	63,3	59,6	48,1	61,1
			2003	47,8	36,7	27,7	66,7	53,8	36,8	81,1
			2005	55,3	45,6	23,9	68,6	75,0	40,3	79,4
			2006	47,0	40,7	24,5	65,0	63,2	54,2	81,3
			2007	52,8	33,7	34,5	64,5	71,4	62,5	80,7
			2008	67,3	61,5	66,2	63,8	74,6	75,0	81,6
			2009	64,4	50,0	64,5	70,0	75,4	62,5	94,6
			2010	60,8	42,5	37,7	73,9	80,6	72,1	86,3
			2011	63,4	51,8	41,0	65,1	82,9	67,0	87,7
			2012	**73,1**	54,1	64,5	76,9	87,7	77,6	90,3
3	Infraestructura	% Puérperas que encontraron todo en buen estado en la sala de dilatación del hospital	2002	67,2	77,8	52,7	58,7	50,0	70,8	58,3
			2003	54,9	59,3	70,0	44,4	53,8	41,7	55,9
			2005	54,5	54,0	51,1	57,9	40,3	76,5	61,2
			2006	55,1	59,5	49,0	46,2	41,5	83,3	58,5
			2007	65,8	65,3	66,7	48,5	57,4	86,3	79,3
			2008	68,0	71,9	68,9	53,3	55,8	91,3	74,0
			2009	64,6	68,8	60,0	51,1	48,3	92,0	75,3
			2010	61,2	60,7	76,7	49,3	37,5	88,0	69,1
			2011	72,2	65,7	86,3	50,0	81,9	87,8	66,2
			2012	**71,0**	57,9	78,8	53,2	88,1	86,4	84,5
16	Infraestructura	**% Puérperas que no encontraron ningún problema en la comida que le dieron durante su estancia en el hospital**	2002	50,3	44,0	58,1	45,8	58,3	66,7	61,9
			2003	54,8	52,5	53,2	52,5	42,9	46,2	75,0
			2005	55,0	52,1	53,1	51,9	50,5	64,8	84,0
			2006	52,0	42,4	39,6	57,1	56,8	74,5	80,0
			2007	60,7	54,8	52,7	57,6	63,3	72,7	79,8
			2008	53,8	44,1	52,2	57,1	55,7	65,3	73,7
			2009	62,1	60,2	57,8	60,4	50,0	76,9	78,8
			2010	57,7	52,0	49,2	52,1	56,1	78,7	78,6
			2011	53,6	51,4	26,2	60,9	25,9	85,9	83,3
			2012	**56,0**	41,7	51,5	59,6	40,0	73,5	90,5

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
18	Infraestructura	% Puérperas a los que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería	2002	78,3	90,8	40,6	60,0	68,8	88,9	88,1
			2003	72,1	85,0	34,0	65,0	50,0	94,9	90,0
			2005	73,4	82,2	36,2	75,9	66,0	97,2	85,3
			2006	73,5	93,2	43,4	72,1	67,6	93,8	90,8
			2007	79,2	87,1	51,8	77,1	72,0	90,8	92,9
			2008	75,6	83,8	45,6	75,0	82,3	81,3	88,2
			2009	88,4	93,3	75,0	90,6	80,3	88,9	92,4
			2010	87,1	90,7	78,0	87,5	82,1	87,8	92,2
			2011	89,2	88,4	86,4	89,2	86,3	93,0	91,4
			2012	**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	2002	33,1	70,0	23,8	44,0	37,5	40,7	42,9
			2003	31,2	25,9	10,6	32,5	21,4	60,5	37,5
			2005	22,8	11,1	22,6	45,6	22,3	53,5	29,3
			2006	26,3	19,1	21,2	37,2	28,4	50,0	26,0
			2007	26,8	14,3	16,4	27,8	32,7	50,0	44,7
			2008	40,5	38,8	33,3	40,4	27,9	56,0	66,7
			2009	35,7	14,6	30,6	59,6	30,0	49,4	67,5
			2010	35,3	21,6	30,0	48,6	26,9	44,9	58,4
			2011	52,7	25,0	83,1	47,7	71,8	36,0	52,7
			2012	**54,5**	18,3	78,8	44,0	84,6	28,6	45,9
23	Infraestructura	% Puérperas que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo	2002	54,3	54,6	46,9	62,0	48,9	57,7	58,5
			2003	46,0	50,0	48,9	43,6	28,6	53,8	37,5
			2005	37,8	35,0	18,1	55,3	29,0	66,7	54,7
			2006	38,7	36,8	26,4	54,5	28,4	61,2	53,8
			2007	41,3	36,6	25,9	35,3	34,0	64,9	67,8
			2008	53,7	52,2	44,3	58,3	39,3	67,1	77,2
			2009	51,8	44,0	34,8	69,8	35,6	60,9	78,5
			2010	48,0	43,2	32,8	51,4	36,4	55,6	81,0
			2011	61,7	44,6	70,5	50,8	71,8	59,0	82,8
			2012	**66,3**	58,1	87,9	49,0	65,2	55,1	81,0

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
2	Organización	% Puérperas a las que durante el tiempo que permanecieron en la sala de dilatación les permitieron tener un acompañante	2002	42,1	33,6	80,7	17,0	34,1	72,0	55,6
			2003	58,9	42,6	82,9	30,6	15,4	83,3	76,5
			2005	60,4	62,3	75,3	33,8	34,2	79,7	88,9
			2006	68,8	63,3	82,0	50,0	31,3	85,7	95,5
			2007	71,2	71,8	88,2	48,5	51,2	87,1	89,9
			2008	77,4	78,3	82,8	65,2	71,4	89,7	85,1
			2009	78,3	82,1	94,5	60,4	58,9	94,3	86,5
			2010	82,7	88,1	90,0	67,6	62,9	96,4	95,8
			2011	90,8	85,6	98,0	81,7	94,5	94,6	94,7
			2012	**95,9**	94,7	100,0	93,6	95,1	**100,0**	89,7
8	Organización	% Puérperas que opinan que las medidas de seguridad para la identificación de los recién nacidos son suficientes	2002	84,6	83,2	82,8	86,0	84,1	100,0	84,6
			2003	77,6	84,7	85,1	71,8	64,3	71,8	74,4
			2005	77,4	71,6	78,7	89,5	76,9	80,0	89,2
			2006	88,8	79,3	81,1	85,0	81,7	83,0	92,0
			2007	79,9	79,8	75,9	78,8	74,0	83,3	90,7
			2008	85,5	86,6	87,0	79,2	84,5	89,5	91,0
			2009	88,2	85,6	92,2	92,3	78,6	94,5	90,7
			2010	90,0	90,7	85,5	87,5	86,4	100,0	93,3
			2011	92,3	88,3	93,3	90,8	93,7	97,9	95,3
			2012	**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	2002	88,0	90,1	83,1	79,2	88,9	88,5	92,3
			2003	86,8	84,7	84,8	79,5	71,4	97,4	94,7
			2005	84,8	86,4	84,4	69,4	84,9	95,4	95,9
			2006	90,1	91,9	90,0	72,5	94,4	93,3	94,5
			2007	90,0	92,8	87,3	75,8	96,1	95,4	95,2
			2008	90,2	92,2	90,5	83,0	89,8	95,9	92,0
			2009	89,0	92,0	85,9	80,8	85,5	94,2	97,2
			2010	91,3	94,3	94,9	84,3	90,8	94,0	88,8
			2011	91,5	94,4	93,0	82,8	92,1	97,9	93,6
			2012	**86,0**	90,0	90,3	77,6	82,8	95,7	89,8

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
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	2002	59,6	62,4	48,4	63,3	58,3	70,4	50,0
			2003	55,4	55,0	51,1	48,8	35,7	64,1	66,7
			2005	50,4	47,1	45,4	57,1	54,3	54,9	61,3
			2006	51,3	47,1	45,1	52,4	57,3	62,5	61,3
			2007	56,0	47,1	51,8	45,7	62,7	66,7	82,8
			2008	65,7	68,7	62,3	51,0	63,9	81,6	78,5
			2009	65,6	62,2	66,2	58,5	68,5	71,7	82,3
			2010	61,6	50,7	58,7	63,0	71,2	67,8	78,3
			2011	64,7	59,3	55,7	63,1	67,9	75,0	78,3
			2012	**63,4**	50,0	50,0	71,2	68,8	77,6	79,4
13	Organización	% Puérperas a los que el personal que les atendía se identificaba, siempre o casi siempre, diciéndoles quienes eran	2002	19,7	18,7	18,8	26,0	20,0	25,9	14,3
			2003	19,5	25,0	14,9	24,4	7,1	20,5	15,0
			2005	18,3	14,3	14,4	21,8	28,7	26,8	24,0
			2006	20,2	16,1	10,0	27,9	32,0	31,3	27,6
			2007	28,3	24,7	30,4	14,3	33,3	37,8	41,4
			2008	45,7	43,3	49,3	44,9	45,8	43,4	55,7
			2009	36,9	37,8	41,5	32,1	38,4	33,0	38,8
			2010	35,1	25,3	41,9	39,7	41,8	32,6	41,5
			2011	39,8	33,6	44,3	36,9	45,7	35,0	46,4
			2012	**45,0**	30,0	47,1	50,0	43,1	32,7	60,3
21	Organización	% Paciente para los que no resultaron molestas las visitas	2002	71,0	71,1	70,3	72,0	64,6	80,8	71,4
			2003	62,4	65,5	78,7	61,5	92,9	43,6	47,5
			2005	64,1	69,0	60,0	61,2	63,0	54,7	56,8
			2006	61,1	61,8	53,2	58,3	65,0	75,0	65,4
			2007	61,6	65,6	64,4	45,7	71,2	56,8	62,9
			2008	66,0	56,8	67,6	67,3	70,3	73,3	84,0
			2009	65,3	56,7	67,6	72,2	72,2	64,8	72,8
			2010	61,9	62,8	53,8	60,3	64,3	59,8	71,0
			2011	65,7	55,3	66,1	60,3	83,8	59,0	73,1
			2012	**62,2**	57,6	60,5	64,2	72,9	50,9	62,5

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
22	Organización	% Puérperas que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto	2002	60,8	64,1	58,7	46,0	68,8	65,4	50,0
			2003	58,2	69,0	57,4	35,9	85,7	59,0	55,0
			2005	61,8	62,4	50,0	62,3	76,1	67,6	57,3
			2006	61,7	63,2	60,4	60,5	80,0	40,8	59,7
			2007	61,5	72,6	58,9	36,4	74,0	54,1	65,9
			2008	69,5	72,5	77,1	53,1	77,4	67,1	71,3
			2009	66,5	68,9	75,4	52,8	77,1	62,2	64,6
			2010	71,9	74,7	83,3	68,1	74,2	62,2	63,1
			2011	68,2	65,5	79,7	63,1	79,5	53,0	64,2
			2012	**67,8**	71,0	79,4	54,9	70,8	65,3	66,7
24	Organización	% Puérperas que no han visto fumar en el hospital a familiares, Puérperas o personal sanitario	2002	66,0	66,1	58,7	70,0	56,5	96,2	80,5
			2003	72,3	60,3	60,9	79,5	57,1	84,2	90,0
			2005	71,5	75,8	37,1	85,9	62,0	88,7	93,3
			2006	84,1	88,4	66,7	93,2	91,8	95,9	90,9
			2007	90,5	86,9	89,1	88,6	94,0	95,9	96,6
			2008	84,5	83,1	79,4	85,7	87,1	87,7	90,7
			2009	92,3	87,9	97,0	92,3	90,5	100,0	97,5
			2010	93,5	89,3	96,7	90,5	95,5	98,9	100,0
			2011	97,3	92,9	96,7	98,5	98,8	100,0	100,0
			2012	**96,3**	93,5	94,1	96,1	100,0	100,0	98,4
28	Organización	% Puérperas que piensan que los cambios de turno no afectaron la atención que recibieron	2002	83,7	82,7	85,2	80,0	86,7	92,6	82,9
			2003	79,0	66,7	83,0	80,0	84,6	86,8	82,5
			2005	79,2	73,9	77,7	81,6	90,3	87,5	89,2
			2006	83,3	83,7	76,9	83,3	94,6	87,8	81,8
			2007	80,8	80,0	76,8	74,3	88,0	85,5	86,4
			2008	88,7	89,7	85,7	80,9	95,0	96,1	89,6
			2009	85,6	83,7	81,8	86,5	84,7	89,0	93,7
			2010	84,9	83,8	77,4	87,1	90,9	85,6	86,3
			2011	86,1	83,0	77,0	83,1	95,1	90,0	92,7
			2012	**82,7**	82,3	76,5	86,3	83,3	83,7	89,1

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
29	Organización	% Puérperas que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos	2002	77,7	72,3	75,0	90,3	80,0	93,3	91,3
			2003	85,4	70,6	77,8	84,6	100,0	100,0	96,0
			2005	75,9	66,7	76,1	90,0	87,5	78,3	91,8
			2006	73,8	58,3	70,0	87,0	87,5	84,4	87,5
			2007	74,6	61,1	82,4	68,2	76,9	90,7	90,7
			2008	83,6	78,1	86,7	87,0	77,4	87,2	100,0
			2009	82,0	73,6	72,7	89,7	84,3	97,9	93,0
			2010	82,0	71,7	72,7	89,7	89,5	92,2	92,1
			2011	81,5	69,8	77,5	73,3	85,3	91,8	96,6
			2012	**82,7**	75,9*	72,7*	88,2	85,3	92,0*	93,5
35	Organización	% Puérperas que no tuvieron problemas al ser vistos por estudiantes	2002	75,8	75,7	75,0	80,0	71,4	71,4	100,0
			2003	82,4	76,2	85,0	100,0	66,6	69,2	88,9
			2005	77,6	80,2	78,0	72,2	66,7	80,0	84,2
			2006	02,7	77,1	06,2	63,6	100,0	100,0	70,0
			2007	78,3	78,3	68,2	61,5	92,3	85,7	88,9
			2008	82,2	78,6	88,9	80,0	100,0	72,7	71,4
			2009	79,1	76,9	86,7	76,5	85,7	66,7	85,7
			2010	78,3	73,5	74,3	74,1	90,0	84,6	86,7
			2011	81,2	80,0	86,7	85,7*	66,7*	80,0*	88,0*
			2012	**87,0**	70,0	93,8*	86,7*	80,0*	**100,0***	93,3*
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	2002	96,9	99,2	98,4	94,0	89,6	96,3	92,9
			2003	95,0	100,0	89,4	95,0	92,9	89,5	100,0
			2005	93,8	91,5	96,8	94,8	94,6	97,1	97,3
			2006	96,3	94,3	98,1	93,0	97,3	97,9	97,4
			2007	93,7	94,0	92,9	90,6	94,1	93,4	98,8
			2008	94,0	97,0	91,5	87,5	98,4	94,6	93,7
			2009	99,3	98,9	98,4	100,0	100,0	100,0	98,8
			2010	97,0	97,3	95,2	95,9	96,9	97,8	100,0
			2011	99,0	100,0	95,1	100,0	98,8	100,0	99,3
			2012	**99,1**	100,0	100,0	98,1	98,5	98,0	100,0

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
40	Organización	% Puérperas que opinan que estuvieron el tiempo necesario en el hospital	2002	90,2	92,0	82,5	96,0	84,8	96,3	85,7
			2003	89,5	86,7	91,5	87,5	92,9	94,7	87,2
			2005	88,4	87,9	88,3	92,3	86,0	88,6	87,8
			2006	88,6	86,0	90,4	93,0	90,4	85,4	87,0
			2007	82,8	82,4	87,5	75,0	86,3	85,5	83,7
			2008	91,0	93,4	89,6	91,1	86,4	91,3	90,3
			2009	92,4	91,0	90,6	92,3	97,3	90,1	96,3
			2010	90,6	93,2	87,1	94,4	84,6	89,9	87,3
			2011	92,7	91,0	95,1	92,3	93,8	92,9	90,1
			2012	**90,8**	86,9	87,9	94,2	86,4	97,9	95,3
4	Trato	% Puérperas que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratados siempre o casi siempre con delicadeza	2002	85,6	87,9	84,2	78,7	82,5	88,0	83,8
			2003	90,0	87,5	79,4	100,0	100,0	93,8	96,3
			2005	80,6	82,4	68,1	82,9	81,0	87,5	85,7
			2006	87,5	80,2	91,7	82,5	88,9	100,0	87,5
			2007	87,9	85,3	86,8	90,6	88,4	84,3	96,1
			2008	90,6	87,7	88,7	91,1	96,0	92,9	94,5
			2009	89,9	92,3	82,7	93,6	78,2	93,1	94,4
			2010	90,6	83,6	96,6	95,6	90,3	94,0	91,6
			2011	90,5	86,1	92,3	88,3	91,5	95,7	90,8
			2012	**91,1**	82,5	97,0	87,8	88,1	95,5	98,3
14	Trato	% Puérperas que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital	2002	77,3	78,0	64,1	84,0	93,3	81,5	78,6
			2003	76,9	65,0	76,6	84,6	78,6	79,5	84,6
			2005	72,6	65,3	70,8	81,0	82,6	85,9	83,6
			2006	73,1	70,9	63,5	79,1	76,7	87,5	81,8
			2007	81,0	77,1	80,4	76,5	87,8	86,8	87,2
			2008	83,0	76,8	87,0	81,6	88,5	88,0	89,7
			2009	79,1	71,9	81,5	80,8	82,2	84,8	90,0
			2010	84,1	79,7	82,3	86,3	86,4	83,3	93,4
			2011	85,0	79,6	91,8	75,4	93,8	86,0	92,1
			2012	**85,9**	71,7	91,2	82,7	89,2	87,8	95,2

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
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	2002	74,3	56,2	47,5	55,1	74,4	47,8	55,6
			2003	54,2	54,7	66,7	56,4	40,0	48,6	51,4
			2005	49,1	38,2	52,2	61,4	68,2	49,3	63,8
			2006	56,8	58,4	47,1	64,3	60,6	65,2	58,9
			2007	57,7	48,6	64,7	48,4	66,0	62,5	74,4
			2008	69,5	66,1	75,8	62,2	77,6	69,0	77,0
			2009	65,9	64,2	69,5	63,8	65,2	69,1	68,9
			2010	62,6	54,7	59,3	63,6	71,9	64,7	75,5
			2011	71,0	55,0	79,2	64,9	78,3	73,1	77,5
			2012	**73,0**	56,1	75,0	80,4	63,5	75,6	82,0
34	Trato	% Puérperas que sintieron que se respetó, siempre o casi siempre, su intimidad en el momento de reconocerles, asearles o curarles	2002	87,4	88,8	74,6	90,0	86,7	92,6	92,5
			2003	84,5	83,3	80,4	87,8	84,6	79,5	92,5
			2005	86,7	82,4	79,8	90,9	86,8	91,4	86,5
			2006	83,6	80,9	78,8	90,7	83,3	97,9	84,6
			2007	89,8	86,4	85,5	91,4	89,6	90,8	98,8
			2008	87,7	86,7	83,6	88,6	89,5	90,1	92,8
			2009	91,8	91,9	85,2	92,5	92,9	93,4	96,2
			2010	91,2	89,2	86,9	93,1	92,3	96,6	93,3
			2011	91,2	87,0	93,2	92,3	89,5	91,8	94,6
			2012	**92,2**	85,5	97,1	90,0	87,7	95,8	98,4
36	Trato	% Puérperas que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto que el de otros Puérperas	2002	93,5	94,4	88,5	90,0	89,4	100,0	100,0
			2003	95,0	94,9	93,6	95,1	85,7	97,4	97,5
			2005	89,1	87,4	90,2	89,3	90,2	95,7	90,5
			2006	90,8	89,9	90,4	90,7	89,3	95,7	92,2
			2007	93,2	91,7	87,3	100,0	94,0	93,4	94,2
			2008	89,0	89,7	95,3	89,4	91,7	90,5	85,3
			2009	95,6	97,8	95,3	90,4	94,5	98,9	96,2
			2010	94,8	95,9	95,2	93,1	93,5	93,3	97,1
			2011	94,9	92,7	98,3	90,5	97,4	94,9	97,3
			2012	**95,4**	93,5	94,1	98,1	90,9	97,9	98,4

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
37-1	Trato	% Puérperas que opinan que el Personal Médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	83,5	83,1	84,1	87,8	84,4	88,9	75,6
			2003	81,7	85,0	87,0	80,5	78,6	84,6	70,0
			2005	85,5	81,0	82,4	96,1	88,9	90,1	93,2
			2006	84,5	82,8	82,7	90,5	84,0	85,4	88,5
			2007	86,4	79,8	89,1	88,6	93,8	86,8	90,5
			2008	91,1	92,8	92,8	93,6	86,7	86,7	87,8
			2009	87,3	82,1	92,1	90,6	91,7	86,8	88,8
			2010	86,1	77,0	93,7	87,3	95,1	87,8	89,4
			2011	89,0	80,0	91,7	92,2	92,4	87,8	91,3
			2012	**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	2002	89,4	93,0	80,6	89,8	85,7	92,6	82,9
			2003	85,5	76,7	82,6	87,5	85,7	97,3	92,1
			2005	89,7	86,2	88,8	96,0	95,6	88,6	95,9
			2006	92,4	91,9	90,4	90,0	95,9	95,7	94,7
			2007	93,1	95,2	90,9	85,7	95,9	97,3	94,2
			2008	95,6	95,6	92,9	95,8	95,0	98,7	97,3
			2009	95,5	94,1	96,8	98,1	93,1	97,8	94,9
			2010	91,5	86,3	98,4	90,4	91,9	98,9	93,3
			2011	95,5	97,3	95,0	96,8	90,9	94,9	95,4
			2012	**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	2002	78,8	78,8	75,4	77,1	84,8	85,2	75,6
			2003	81,7	82,8	73,3	85,0	78,6	79,5	89,7
			2005	76,4	70,7	79,5	78,9	78,3	87,0	90,4
			2006	81,7	84,5	76,9	79,1	83,3	86,7	82,7
			2007	81,7	82,1	81,5	74,3	81,3	82,7	91,8
			2008	87,7	89,7	82,4	84,4	93,3	86,5	90,8
			2009	87,9	87,1	88,5	88,2	84,7	85,7	95,0
			2010	86,1	79,7	87,3	88,7	88,9	84,3	97,1
			2011	88,5	82,4	93,3	83,3	88,3	93,9	94,7
			2012	**89,9**	81,7	88,2	94,0	87,7	89,8	98,4

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo
37-4	Trato	% Puérperas que opinan que los Auxiliares de Enfermería tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	77,1	77,7	71,0	73,5	86,0	85,2	72,5
			2003	80,3	78,3	71,7	79,5	84,6	86,8	86,8
			2005	76,9	78,9	65,2	74,0	77,3	86,8	87,5
			2006	76,6	75,9	69,2	72,5	83,1	84,8	86,5
			2007	78,7	83,1	73,6	64,7	80,9	78,9	91,8
			2008	86,8	90,8	81,4	77,8	90,0	90,4	94,6
			2009	85,5	88,1	83,6	76,5	88,6	84,3	93,7
			2010	83,5	81,9	80,3	80,9	87,3	79,8	96,1
			2011	86,2	80,4	91,7	75,4	93,3	89,7	94,6
			2012	**86,2**	78,7	88,2	82,7	87,7	91,8	95,2
37-5	Trato	% Puérperas que opinan que los Celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	2002	88,5	88,5	91,8	83,7	90,2	96,3	82,5
			2003	85,8	91,7	78,7	77,5	84,6	91,7	88,9
			2005	84,7	79,8	84,5	88,6	92,9	92,3	91,7
			2006	86,9	90,1	80,1	80,5	91,2	95,7	87,8
			2007	88,0	85,4	90,4	85,7	91,5	84,9	95,1
			2008	91,5	94,1	88,4	88,4	93,1	90,4	93,3
			2009	86,9	86,4	88,1	78,8	91,3	95,5	89,6
			2010	89,0	87,8	85,5	87,9	96,7	88,6	90,1
			2011	89,7	92,5	87,9	83,6	90,3	92,7	91,9
			2012	**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	2002	85,8	86,4	82,3	79,6	91,1	92,6	85,4
			2003	84,5	91,7	78,7	82,9	92,3	74,4	89,7
			2005	84,2	85,5	76,7	80,8	83,5	91,5	94,4
			2006	87,2	88,0	84,3	83,3	86,3	91,5	93,3
			2007	82,3	79,3	86,8	74,3	85,1	80,3	96,5
			2008	86,2	85,3	89,9	77,1	88,3	90,7	96,0
			2009	83,8	84,3	82,3	78,8	84,3	82,4	93,7
			2010	88,1	91,9	77,4	91,5	82,3	86,5	92,1
			2011	91,0	89,8	91,7	88,5	93,5	88,8	95,3
			2012	**89,0**	80,3	94,1	86,3	85,9	89,8	**100,0**

Mejor en 2012 que en 2011 (resultado estadísticamente significativo)

Peor 2012 que en 2011 (resultado estadísticamente significativo)

El valor más alto del indicador en 2012

El valor más bajo del indicador en 2012

* Valores de n para el indicador menores de 30

5. CONSIDERACIONES FINALES AÑOS 2011-2012

5.1.- SERVICIOS QUIRÚRGICOS.

Desde 2002, el año en el que se empezó a utilizar la encuesta EMCA, de valoración de la calidad percibida y la satisfacción post-hospitalización, en los hospitales del Servicio Murciano de Salud, han sido consultados 19.429 pacientes de la totalidad de los que fueron dados de alta en Servicios Quirúrgicos, con una tasa de respuesta media, en éste área, de un 42,39%.

La satisfacción media ha ido incrementándose desde el 2002, manteniéndose actualmente en un 8,4 sobre 10, al igual que la puntuación otorgada sobre la calidad de la asistencia recibida, calificada como buena o muy buena por el 94% de los encuestados.

En total, de los sesenta y cuatro indicadores analizados, se encuentra mejoría, en 2012 con respecto a 2011, en cincuenta y ocho de ellos, aunque sólo tres lo hacen de forma estadísticamente significativa. A continuación se detallan por dimensiones los indicadores que han mejorado o empeorado por hospital y/o Servicio Murciano de Salud con respecto a 2011.

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Esta dimensión se mantiene como punto fuerte en el Servicio Murciano de Salud. Casi todos los indicadores que la componen son valorados excelentemente por más del 85% de los encuestados, tan sólo dos se mantienen por debajo de estos niveles de cumplimiento y en ningún caso por debajo del 80%. Mejoran en 2012 trece de los catorce indicadores

de esta dimensión y desciende ligeramente tan sólo uno, el que indica si en urgencias, según la opinión del entrevistado se han utilizado los medios necesarios para realizar la atención, pero no de forma estadisticamente significativa con respecto a 2011.

Mejoran de forma estadisticamente significativa:

- El indicador que mide si se atendió rapidamente las demandas del paciente en planta: H. Virgen del Castillo.
- El indicador de la ausencia de comentarios inapropiados por parte del personal: H. Virgen del Castillo y H. Sta. Lucía.
- Valoración de la profesionalidad de los celadores: y H. Sta. Lucía, H. Morales Meseguer y H. Los Arcos del Mar Menor.
- Valoración de la profesionalidad de los Auxiliares de Enfermería: H. Morales Meseguer y H. Los Arcos del Mar Menor.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los dieciseis indicadores que componen esta dimensión tres empeoran su valor en 2012, mejorando trece aunque en ningún caso de forma estadisticamente significativa a nivel del SMS.

Ocho indicadores no alcanzan el 85% de cumplimiento siendo el peor valorado, como en años anteriores, la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso del paciente (67,1% de cumplimiento en el Servicio Murciano

de Salud, aunque un poco mejor que en 2011) y hasta con un 43% de incumplimiento en el H. Virgen de la Arrixaca. Y junto con el anterior , las explicaciones que reciben los acompañantes en urgencias (73,1%).

Los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado han mejorado en conjunto, pero aún no son un punto fuerte de la Organización ya que, aunque indican que se le ha entregado a un 95,9% de los entrevistados, aún es necesario explicar mejor el contenido del mismo (cumplimiento del 83,1%), de dejar más tiempo para leerlo (cumplimiento de 81,6%) y de entregar una copia del mismo al paciente (72,1%), con tan sólo un 37% de cumplimiento en el H. Rafael Méndez.

Aunque empeoran a nivel del SMS, mejoran de forma estadísticamente significativa la claridad en las explicaciones del motivo del ingreso en el H. Virgen del Castillo (100% de cumplimiento) y la posibilidad de comentar aspectos de la enfermedad que preocupan al paciente en el H. Sta Lucía (85,9% frente al 67,7% de 2011). Tambien mejora de forma estadisticamente significativa el indicador de ausencia de información contradictoria en el H. Los Arcos (de un 89,4% de cumplimiento pasan a un 98,7% en 2012).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Los resultados obtenidos al medir los indicadores que constituyen esta dimensión informan de una evidente oportunidad de mejora en ella. Aunque cuatro de los cinco indicadores que componen esta dimensión han aumentado su cumplimiento ninguno salvo el indicador que recoge la existencia de toallas y lencería a disposición del paciente presenta valoraciones por encima del 75% de cumplimiento. Los problemas con la comida (temperatura, calidad,

variedad…) con niveles de cumplimiento del 53% en el SMS, siguen mostrandose como una clara oportuidad de mejora y en algunos casos como en el H. Morales Meseguer los incumplimientos superan el 62% habiendose producido un empeoramiento con respecto al dato en 2011 de más de 20 puntos.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Quince indicadores componen esta dimensión de los cuales nueve han mejorado en el Servicio Murciano de Salud en 2012, dos de ellos de forma estadisticamente significativa, el respeto al sueño por la mañana y la identificación del personal mediante presentación.

A pesar de lo anterior las oportunidades de mejora de esta dimensión se concentran en las dimensiones anteriormente citadas: la identificación del personal (60,6% de cumplimientos), en la sensación de interrupción del descanso por la mañana demasiado pronto (65,6%) y tambien en la rapidez en la atención en urgencias (73,6%) y en los problemas al compartir habitación (76,1%)

DIMENSIÓN TRATO

Mejoran nueve indicadores de los trece de esta dimensión y empeoran cuatro, ninguno significativamente a nivel del SMS.

Aunque empeoran la falta de equidad en el trato, discusión sobre enfermedad con el enfermo delante y el trato del personal de enfermería, persisten con valores de cumplimiento por encima del 90%.

Sólo los indicadores de urgencias de esta dimensión permanecen con cifras de cumplimiento inferiores al 85%.

A nivel de hospitales cinco indicadores mejoran de forma estadísticamente significativa con un (100% de cumplimiento):

- El trato del personal médico en el H. de la Vega Lorenzo Guirao.
- El trato de los celadores el Morales Meseguer y H. Los Arcos.
- El trato del personal de limpieza también en el Morales Meseguer y H. Los Arcos.
- El respeto a la intimidad en H. Sta. Lucía y Virgen del Castillo.
- El trato con equidad en el H. Virgen del Castillo.

5.2.- SERVICIOS MÉDICOS.

Hasta la fecha han sido consultados 19.346 pacientes de la totalidad de los que fueron dados de alta en Servicios Médicos, con una tasa de respuesta, en éste área, de un 36,75%.

La satisfacción media se sitúa en 2012 en un 8,3 sobre 10 (8,5 en 2011), y la puntuación otorgada sobre la calidad de la asistencia recibida, calificada como buena o muy buena, en un 93,2 % de los encuestados.

De los cincuenta y seis indicadores analizados, se encuentra mejoría, en 2012 con respecto a 2011, en cuarenta y dos de ellos, aunque ninguno de forma estadísticamente significativa a nivel del Servicio Murciano de Salud. Empeoran catorce y tres lo hacen de forma estadísticamente significativa. A continuación se detallan por dimensiones los indicadores que han mejorado o empeorado por hospital y/o Servicio Murciano de Salud con respecto a 2011.

DIMENSION COMPETENCIA PROFESIONAL

Al igual que en S. Quirúrgicos casi en su totalidad los trece indicadores que conforman esta dimensión presentan valores por encima del 85%, haciendo que se constituya como un punto fuerte de la Organización.

A nivel del Servicio Murciano de Salud han mejorado en 2012 con respecto a 2011 nueve de ellos ninguno de forma estadísticamente significativa, empeorando cuatro aunque tampoco de forma estadísticamente significativa.

Por hospitales mejoran de forma estadísticamente significativa el indicador de ausencia de fallos en el H. Rafael Méndez (pasa de 71,4 cumplimientos a 90,6%).

Empeoran de forma estadísticamente significativa en el H. Sta. Lucía y H. Virgen de la Arrixaca el indicador que mide si se ha tenido en cuenta la opinión del paciente en relación a sus cuidados con cumplimientos por debajo del 85% (77,6% y 80,2% respectivamente). Y en cada uno de estos hospitales: en el H. Sta. Lucía, la utilización de medios adecuados para disminuir el dolor (aunque conserva valores de cumplimiento superiores al 90%) y la ausencia de comentarios inapropiados (aunque con un 94,2% de cumplimiento); y el H. Virgen de la Arrixaca la profesionalidad de los auxiliares de enfermería (cumplimientos superiores al 89%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

En 2012 han empeorado la totalidad de los doce indicadores que componen esta dimensión, ninguno de forma estadísticamente significativa. Y en tres de ellos, como en años anteriores, aún se encuentran niveles de cumplimiento inferiores al 80%: Información sobre normas de funcionamiento del hospital (69,2%), la información en urgencias al paciente sobre lo que se le estaba realizando y la información, también en urgencias, a los acompañantes (en algunos hospitales como el H. Santa Lucía con cumplimientos de este último indicador inferiores al 63%). En el resto de indicadores se observa, a nivel del SMS, cifras de cumplimiento por encima del 85% en los indicadores de esta dimensión.

Por hospitales sólo se observa un indicador de esta dimensión que empeora de forma estadísticamente significativa en el H. Virgen del Castillo de Yecla, el referido a la obtención al ingreso de las normas de funcionamiento del indicador, por debajo del 85% de cumplimiento.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Como en años anteriores a excepción del indicador que recoge la existencia de toallas y lencería a disposición del paciente con valores de cumplimiento en estos servicios de 92,3%, el resto de indicadores, a nivel del Servicio Murciano de Salud, no alcanzan el 70% de cumplimiento, incluso empeora de forma estadísticamente significativa las instalaciones en el área de urgencias (salvo en Los Arcos y en el Hospital del Noroeste).

Empeora el indicador que pregunta sobre problemas encontrados en la comida en cinco de los nueve hospitales no alcanzando, como media en el SMS, ni el 50% de cumplimiento (rango de cumplimiento 34,8%- 75,3%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los trece indicadores de esta dimensión mejoran ocho a nivel del Servicio Murciano de salud, ninguno de forma estadísticamente significativa. Cinco son los indicadores que empeoran pero, igualmente, ninguno de forma estadísticamente significativa.

A nivel de hospitales empeora, de forma estadísticamente significativa, el indicador de cumplimiento de la identificación del personal en el H. Sta. Lucía (68% de cumplimiento).

Mejora el cumplimiento de la normativa antitabaco y empeoran los indicadores que mide la identificación personal del personal en el hospital (61,5%) y la falta de atención en días festivos (75,8%)

DIMENSIÓN TRATO

A nivel del Servicio Murciano de Salud mejoran nueve indicadores de esta dimensión y empeoran cuatro. En general es una dimensión muy bien valorada, sólo se encuentran tres indicadores en los que no se supera el 85% de cumplimiento. A nivel de hospitales empeoran dos indicadores de forma estadísticamente significativa, ambos en el Hospital Virgen del Castillo de Yecla, el trato delicado en el reconocimiento (pasa de 97,6% de cumplimiento a 85,7%) y trato del ánimo decaído (de 92,6% a 77,6%).

5.3.- SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Son 11.090 puérperas las que han recibido un cuestionario EMCA desde 2002 hasta final de 2012, con una tasa media de 38,84% desde la puesta en marcha del cuestionario.

La satisfacción media es de un 8,2 sobre 10 y la calidad de la atención en el hospital es calificada como buena o muy buena por el 95,1% de las mujeres entrevistadas (asciende con respecto a 2011 dónde se encontraba en un 92,6 %).

De los cincuenta y un indicadores analizados, se encuentra mejoría, en 2012 con respecto a 2011, en treinta y uno de ellos, y en dos de ellos de forma estadísticamente significativa. Empeoran veinte, pero sólo uno de forma estadísticamente significativa. A continuación se detallan por dimensiones los indicadores que han mejorado o empeorado por hospital y/o Servicio Murciano de Salud con respecto a 2011.

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

En general los valores de los indicadores de esta dimensión se encuentran con cumplimientos por encima del 80% salvo en dos indicadores, el de ayuda para realizar la higiene personal, que empeora su cumplimiento con respecto a 2011, presentando cifras inferiores al 60% y el de acudir con rapidez en planta que pasa a tener niveles de cumplimiento del 76%.

Mejoran a nivel del Servicio Murciano de Salud nueve indicadores de los catorce que conforman esta dimensión y ninguno de forma estadísticamente significativa.

A nivel de hospitales mejoran de forma estadísticamente significativa: la atención en las salas de dilatación en Comarcal de Caravaca, la profesionalidad del personal médico en Sta. Lucía y la de las matronas en el H. Virgen del Castillo.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

Continúa siendo una dimensión con amplias oportunidades de mejora. De los ocho indicadores que la constituyen, cinco presentan un porcentaje de cumplimiento medio inferior al 80%: las explicaciones en paritorio sobre cómo está el niño 77,6% (81,5-74,2), las explicaciones de las normas del hospital al ingreso (51, 7%, rango 31,3 - 95,2), explicación de cuidados y alimentación del niño al llegar a la planta (60,3%, rango 42,4 – 82,5), explicaciones sobre los cuidados que debe recibir el niño en casa (73,1%, rango 54,1 – 90,3) y las explicaciones claras al alta para la madre (79,2%, rango 61,0 – 93,8) que, aunque mejora de forma estadísticamente significativa en el SMS y en el H. Sta. Lucía (79,4%), no alcanza el 80% de cumplimiento.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Al igual que en 2011 ningún indicador, a nivel del Servicio Murciano de Salud, alcanza el 80% de cumplimiento, salvo el que recoge la existencia de toallas y lencería a disposición del paciente, con valores de cumplimiento de 90%.

Los problemas con la comida persisten en el SMS dónde sólo se encuentran medias de cumplimientos del 56% (90,5% Virgen del Castillo - 40,5% en los Arcos del Mar Menor).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los trece indicadores que pertenecen a dimensión, mejoran en 2012 ocho de ellos, uno de forma estadísticamente significativa, la posibilidad de tener un acompañante en la sala de dilatación, y empeoran los cinco restantes, y de ellos uno de forma estadísticamente significativa: la identificación del recién nacido. Todavía hay casi un 20% de mujeres que opinan que las medidas de seguridad aplicadas a los neonatos no son suficientes

De forma estadísticamente significativa mejora a nivel de hospitales un indicador y lo hace en el H. del Noroeste: la posibilidad de tener acompañante en la sala de dilatación (de 94,6% a 100% de cumplimiento).

Es una oportunidad de mejora clara para esta dimensión la identificación del personal, con cifras de cumplimiento inferiores al 70% (rango de incumplimiento 79,4 – 50%).

Empeora también el cumplimiento de la normativa antitabaco.

DIMENSIÓN TRATO

Esta dimensión presenta valores altos de cumplimiento como en el resto de Servicios del SMS, por encima del 85% para todos los indicadores salvo el referido a el trato del médico o el personal de enfermería que sirve para calmar la ansiedad o levantar el ánimo (73%, rango 56 – 82%).

Mejoran nueve de los once indicadores y empeoran 2, ninguno de forma estadísticamente significativa a nivel del SMS.

Mejora de forma estadísticamente significativa el trato del personal médico en Sta. Lucía y del personal de limpieza en el H. Virgen del Castillo de Yecla.

6.- Cuestionario de evaluación del informe

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.


Área I
Murcia Oeste
Arrixaca


Área de Salud
Cartagena


AREA III


Area IV
noroeste


Gerencia Única del Altiplano
área v


Area V
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