Servicio Murciano de Salud

EMCA
Gestión de la Calidad Asistencial

Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

ATENCIÓN HOSPITALARIA

SERVICIOS QUIRÚRGICOS

SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2014

Comparativo 2010-2014

Subdirección General de Planificación, Calidad e Investigación

AUTORES

DIRECTOR DEL PROYECTO

Pedro Parra Hidalgo. Subdirector General de Planificación, Calidad e Investigación. Consejería de Sanidad y Política Social, Región de Murcia.

COORDINADORA DEL PROYECTO

Adelia Más Castillo. Técnico Responsable Calidad Asistencial. Subdirección General de Planificación, Calidad e Investigación.

TRABAJO DE CAMPO

Mª Carmen Rodríguez Molina. Auxiliar Coordinador. Subdirección General de Planificación, Calidad e Investigación.
Consuelo García Ruiz. Técnico Gestión de la Información. Subdirección General de Planificación, Calidad e Investigación.
Juana Ramón Esparza. Técnico Gestión de la Información. Subdirección General de Planificación, Calidad e Investigación.

APOYO INFORMÁTICO

Francisco Javier Francisco Verdú. Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud.
Antonio Sánchez Cerezuela. Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud.

RESPONSABLES DE FACILITAR LA INFORMACIÓN A NIVEL DE HOSPITAL

Mª Teresa Martínez Rocamora y José Hernández Ródenas. H.C.U. Virgen de la Arrixaca.

Francisco Alcántara Zapata. H.G.U. Santa Lucía.

Ignacio Martínez Soriano. H. Rafael Méndez.

María Soledad Caro Azorín. H. Comarcal del Noroeste.

Pedro José Rodríguez Navarro. H. Virgen del Castillo.

Francisco Marcos Navarrete. H.G.U. J. Mª Morales Meseguer.

Roque Martínez Escandell y Teresa Piqueras Gadea. H.G.U. Reina Sofía.

Francisco Javier Martínez Montoya. H.G.U. Los Arcos del Mar Menor.

Francisco Javier Cayuela Verdú. H. de la Vega Lorenzo Guirao.

APOYO ADMINISTRATIVO

Mª Jesús Oñate Marín. Auxiliar Especialista. Subdirección General de Planificación, Calidad e Investigación.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO 5

1.- DATOS 2014. NOTAS METODOLÓGICAS 8

1.1. POBLACIÓN Y PERIODOS DE ESTUDIO 9

1.2. ÁMBITO DE ESTUDIO 9

1.3. TIPO DE DISEÑO 9

1.4. TIPO DE MUESTREO 9

1.5. INSTRUMENTO DE MEDIDA Y RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN 10

1.6. TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TASA DE RESPUESTA EN S. QUIRÚRGICOS, A NIVEL DE SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2014 12

1.7. TASA DE RESPUESTA EN S. QUIRÚRGICOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. 13

2.- DATOS 2014. SERVICIOS QUIRÚRGICOS 14

2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA. SERVICIOS QUIRÚRGICOS 15

2.1.1. GRUPOS DE EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2014 15

2.1.2. GÉNERO POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2014 17

2.1.3. NIVEL DE ESTUDIOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2014 18

2.1.4. PERCEPCIÓN DEL ESTADO DE SALUD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2014 19

2. 2. INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA. SERVICIOS QUIRÚRGICOS 20

2.2.1. RESULTADOS. 21

3.- SERIE 2010-2014 38

3.1. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE RESPUESTA POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. SERIE 2010-2014 .39

3.2. INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA. SERVICIOS QUIRÚRGICOS. SERIE 2010-2014 40

4.- CONSIDERACIONES POR HOSPITAL 64

4.1. H.C.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA 65

4.2. H.G.U. SANTA LUCÍA 68

4.3. H. RAFAEL MENDEZ 71

4.4. H. COMARCAL DEL NOROESTE 74

4.5. H. VIRGEN DEL CASTILLO 77

4.6. H.G.U. J. Mª MORALES MESEGUER 80

4.7. H.G.U. REINA SOFÍA 83

4.8. H.G.U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR 86

4.9. H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO 89

5.- CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL INFORME 92

RESUMEN EJECUTIVO

Desde el año 2002 se utiliza la encuesta EMCA, de valoración de la calidad percibida y la satisfacción post-hospitalización, en los hospitales del Servicio Murciano de Salud, con dos objetivos:

- Medir la calidad percibida y la valoración global de la satisfacción con la atención recibida.
- Identificar oportunidades de mejora.

Desde entonces han sido consultados 22.845 pacientes de la totalidad de los que fueron dados de alta en Servicios Quirúrgicos, con una tasa de respuesta media, en este área, de un 41,2% (52,7%-29,8%).

En el año 2014, con la misma metodología utilizada que en años anteriores, se procede a encuestar a una muestra de usuarios (1.708) dados de alta en los Servicios Quirúrgicos de los Hospitales del Servicio Murciano de Salud (SMS), entre los días 1 de julio al 26 de octubre ambos inclusive (tasa de respuesta 33,7%). En este informe se incluyen los resultados de esta última medición y la comparación con los obtenidos en las encuestas realizadas en los últimos cuatro años.

La satisfacción media mantiene el valor observado desde 2012 de **8,4** (8,0 - 8,9) y se encuentran altas valoraciones de la profesionalidad 90,7% (84,7% - 94,2%) y trato del personal sanitario 91,9% (89,6% - 94,3%).

La dimensión información empeora en 2014 persistiendo parcelas con claras oportunidades de mejora como son: la información a familiares mientras el paciente permanece en urgencias (74%), la información que se da al paciente al ingreso en el hospital sobre las normas de funcionamiento del mismo (61%) y las explicaciones que recibe el paciente en urgencias sobre los tratamientos que recibe (79%). Aunque persisten altos niveles de cumplimiento, empeoran tambien los indicadores relacionados con el Documento de Consentimiento Informado. Así el 94,8% de los pacientes declara que se les entregó el documento (89,7% - 98,1%), el 83,3% que se les explicó el contenido del mismo (74,5% - 90%) y el 81,3% que dispuso de tiempo suficiente para leerlo (70,6% - 90,5%). Hay un amplio margen de mejora para la entrega de una copia del mismo 70,8%, con gran variabilidad entre los hospitales (46,2% - 93,9%).

No se aprecian mejoras en las siguientes áreas:

- **Infraestructura**: La calidad percibida de la comida continúa como una de las mayores oportunidades de mejora de esta dimensión. Sólo un 53,3% (42,1% - 60%) de los pacientes entrevistados manifestaron no tener ningún problema con la comida servida durante su estancia en el hospital. Tanto las condiciones de las habitaciones con un cumplimiento del 49,1% (27,4% - 78,8%) como las instalaciones del área de urgencias con un 56% (72,5% - 40,8%) conforman el otro reto de esta dimensión.

- **Organización**: Un 72,2% declaran que se les atendió con la suficiente rapidez en urgencias (67,6% - 79,6%), un 57% (46,6% - 67,9%) de los pacientes entrevistados opinan que el personal que les atendía se identificaba, un 78,8% refiere no haber tenido ningún problema por compartir habitación (69,6% -

83,7%) y sólo un 60,9% (52,4% - 69,7%) declara que no se interrumpió su descanso por la mañana demasiado pronto.

Desciende el porcentaje de pacientes que indican que, si pudieran escoger, volverían al Hospital pasando de un 98,3% en el año 2013 a un 89,9% en 2014 , y el de los que recomendarían el Hospital a sus amigos y familiares que pasa de un 95,1% a un 93,7%.

1.- DATOS 2014. NOTAS METODOLÓGICAS

1.1. POBLACIÓN Y PERIODOS DE ESTUDIO

Pacientes adultos, mayores de 18 años, dados de alta en los Servicios Quirúrgicos de los Hospitales de Agudos del Servicio Murciano de Salud, desde el día 1 de julio hasta completar la muestra necesaria en cada uno de los servicios estudiados, del año 2014 (cierre del periodo 26 de octubre).

Al igual que en 2013 se ha realizado un solo corte que se llevó a cabo durante las fechas indicadas.

1.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

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

1.3. TIPO DE DISEÑO

Estudio retrospectivo, descriptivo, de prevalencia, transversal.

1.4. TIPO DE MUESTREO

En todos los casos los pacientes fueron escogidos por medio de un muestreo aleatorio de conveniencia, estratificado proporcional por Hospital y Servicio (según tasa de respuesta anterior y para conseguir un mínimo aproximado de 200 cuestionarios cumplimentados por Servicio), del total de usuarios dados de alta durante el periodo de estudio.

Se remitieron 1.708 encuestas para Servicios Quirúrgicos. La tasa de respuesta global en este área fue de un **33,7%.**

- **Fuente de Datos:** Listados facilitados por los servicios de admisión de los hospitales entre los pacientes dados de alta en Servicios Quirúrgicos, que incluían los datos siguientes: nombre completo, dirección completa y fecha de nacimiento.
- **Criterio de inclusión de pacientes:** Para que un sujeto se incluyera en el estudio tenía que ser mayor de 18 años y haber sido dado de alta en servicios quirúrgicos durante el periodo señalado.
- **Criterios de exclusión de pacientes:**
  - Motivo Alta: traslado a otro centro de agudos, defunción, no consta.
  - Domicilio: dirección ausente o incompleta.
  - Servicio al Alta: no especificado, Pediatría y Psiquiatría.
  - Estancia: menor a un día.
  - Edad: menor a 18 años o desconocida.
  - Duplicidad de datos del paciente: datos repetidos en distintos servicios y/o hospitales.

- **Motivos de exclusión de encuestas recibidas**
  - Encuestas sin datos sociodemográficos o con incongruencias en los mismos: 4 (0,7%).

1.5. INSTRUMENTO DE MEDIDA Y RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN

- Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Valoración de Calidad Percibida y Satisfacción Posthospitalización, para pacientes que han sido ingresados en Servicios Quirúrgicos. Cuestionario modificado en 2013 con la

inclusión de tres preguntas: una sobre el estado de salud previo al ingreso del entrevistado, otra sobre la intención de volver al Hospital si pudieran escoger y la última para saber si recomendarían el centro a sus amigos y familiares.

- El cuestionario se hizo llegar por correo postal acompañado de una carta de presentación a las personas que cumplían los requisitos exigidos. A los diez días de remitido éste, se envío una carta recordatorio, para invitar a su contestación, que incluía un número de teléfono donde podían reclamar el cuestionario si no lo habían recibido o lo habían extraviado.

1.6. TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TASA DE RESPUESTA EN S. QUIRÚRGICOS, A NIVEL DE SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2014

	Número de usuarios del periodo de estudio **S. Quirúrgicos**
Totales	2.253
Incluidos en el estudio	1.708
Contestan	**575**
% del Total de usuarios	25,52
% del Total de usuarios incluidos	**33,67**

1.7. TASA DE RESPUESTA EN S. QUIRÚRGICOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD* AÑO 2014.

HOSPITAL	% S. Quirúrgicos
H.C.U. Virgen de la Arrixaca	40,0
H.G.U. Santa Lucía	35,9
H. Rafael Méndez	23,4
H. Comarcal del Noroeste	37,7
H. Virgen del Castillo	52,9
H.G.U. J. Mª Morales Meseguer	38,3
H.G.U. Reina Sofía	40,7
H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	26,8
H. de la Vega Lorenzo Guirao	20,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	**33,7**

*n= proporcional para cada hospital, según tasa de respuesta de años anteriores, para conseguir aproximadamente 200 cuestionarios cumplimentados por servicio y hospital.

2.- Datos 2014. Servicios Quirúrgicos

2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA. SERVICIOS QUIRÚRGICOS

2.1.1. GRUPOS DE EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2014

	% 18-24	% 25-44	% 45-64	% 65 y más
H.C.U. Virgen de la Arrixaca	4,9	13,4	50,0	31,7
H.G.U. Santa Lucía	3,3	28,3	26,7	41,7
H. Rafael Méndez	6,8	11,4	36,4	45,5
H. Comarcal del Noroeste	1,5	18,2	28,8	51,5
H. Virgen del Castillo	4,8	14,5	30,1	50,6
H.G.U. J. Mª Morales Meseguer	6,8	15,3	30,5	47,5
H.G.U. Reina Sofía	4,5	19,7	40,9	34,8
H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	1,8	12,7	43,6	41,8
H. de la Vega Lorenzo Guirao	3,3	10,0	36,7	50,0
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	**4,1**	**15,3**	**36,6**	**44,0**

2.1.1. (bis) EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2014

	Mínimo	Media	Máximo	Desviación estándar	P25	Mediana	P75
H.C.U. Virgen de la Arrixaca	19	56,48	90	14,85	47	56	66
H.G.U. Santa Lucía	20	56,42	91	17,74	41	56,5	70
H. Rafael Méndez	18	59,64	88	18,02	50	61,5	77
H. Comarcal del Noroeste	24	62,48	97	19,21	48	66,5	79
H. Virgen del Castillo	18	60,99	88	18,60	47	65	75
H.G.U. J. Mª Morales Meseguer	20	58,20	88	17,78	45	63	73
H.G.U. Reina Sofía	20	56,36	89	16,63	45	53,5	67
H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	21	60,20	93	15,41	49	59	71
H. de la Vega Lorenzo Guirao	20	62,40	91	16,22	53	64,5	76
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	**18**	**59,48**	**97**	**17,25**	**47**	**61**	**72**

2.1.2. GÉNERO POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2014

	Hombre		Mujer	
	n	%	n	%
H.C.U. Virgen de la Arrixaca	46	56,1	36	43,9
H.G.U. Santa Lucía	28	46,7	32	53,3
H. Rafael Méndez	27	61,4	17	38,6
H. Comarcal del Noroeste	34	51,5	32	48,5
H. Virgen del Castillo	44	53,0	39	47,0
H.G.U. J. Mª Morales Meseguer	33	55,9	26	44,1
H.G.U. Reina Sofía	36	54,5	30	45,5
H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	31	50,9	24	49,1
H. de la Vega Lorenzo Guirao	34	56,7	26	43,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	**313**	**55,0**	**262**	**45,0**

2.1.3. NIVEL DE ESTUDIOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2014

		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3	
	NS/NC	n	%	n	%	n	%
H.C.U. Virgen de la Arrixaca	4	39	50,0	25	32,1	14	17,9
H.G.U. Santa Lucía	2	28	48,3	21	36,2	9	15,5
H. Rafael Méndez	3	21	51,2	14	34,1	6	14,6
H. Comarcal del Noroeste	3	39	61,9	18	28,6	6	9,5
H. Virgen del Castillo	1	57	69,5	19	23,2	6	7,3
H.G.U. J. Mª Morales Meseguer	2	31	54,4	13	22,8	13	22,8
H.G.U. Reina Sofía	5	30	49,2	21	34,4	10	16,4
H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	1	23	42,6	25	46,3	6	11,1
H. de la Vega Lorenzo Guirao	4	40	71,4	11	19,6	5	8,9
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	**25**	**308**	**56,0**	**167**	**30,4**	**75**	**13,6**

* Nivel de estudios agrupado: 1= Sin estudios y Primarios; 2= Bachiller Elemental, Bachiller Superior y FP; 3= Diplomado y Licenciado.

2.1.4. PERCEPCIÓN DEL ESTADO DE SALUD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD*. AÑO 2014

	Muy bueno o Bueno		Regular, Malo o Muy malo	
	n	%	n	%
H.C.U. Virgen de la Arrixaca	32	41,0	46	59,0
H.G.U. Santa Lucía	29	50,9	28	49,1
H. Rafael Méndez	24	58,5	17	41,5
H. Comarcal del Noroeste	24	38,1	39	61,9
H. Virgen del Castillo	33	41,3	47	58,8
H.G.U. J. Mª Morales Meseguer	26	46,4	30	53,6
H.G.U. Reina Sofía	28	45,2	34	54,8
H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	25	46,3	29	53,7
H. de la Vega Lorenzo Guirao	27	48,2	29	51,8
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	**248**	**46,4**	**299**	**53,6**

*Datos extraídos de las respuestas de los encuestados.

2. 2. INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA. SERVICIOS QUIRÚRGICOS

Se exponen a continuación los resultados de la explotación de los datos del año 2014. 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 o más casos en cada indicador evaluado. Se han señalado con un asterisco aquellos valores obtenidos con "n" menor a 30.

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

- El valor más alto del indicador en 2014
- El valor más bajo del indicador en 2014
- El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
- El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

* Valor de n para el indicador menor de 30

2.2.1. RESULTADOS.

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
55d	Global	% Pacientes que puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital.	79,4	79,3	83,1	78,0	61,3	81,7	89,3	83,6	88,7	73,7
55 bis	Global	Satisfacción Media.	8,4	8,2	8,7	8,1	8,0	8,4	8,6	8,6	8,9	8,1
1	Organización	% Pacientes que no estuvieron en lista de espera para ingresar.	48,8	42,3	25,9	64,1	59,7	58,7	45,3	46,7	55,8	42,6
1_1	Organización	% Pacientes que opinan que no estuvieron demasiado tiempo en lista de espera para ingresar.	48,8	57,5	52,8	53,8	66,7	62,1	30,8	43,3	33,3	64,5
2	Información	% Pacientes que opinan que ellos o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso.	60,8	49,3	60,7	57,1	69,4	86,1	76,4	71,9	49,1	49,1
4	Competencia Profesional	% Pacientes que cuando llegaron a urgencias opinan que les atendieron con los medios que necesitaban.	90,1	85,7	96,3*	94,6	90,9	90,9	88,1	90,2	90,0	86,5

*Valor de n para el indicador menor de 30

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)

El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
5	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que, en general, en urgencias les atendieron con la suficiente rapidez.	72,2	70,2	56,0*	70,3	79,6	81,8	73,2	75,6	78,9	67,6
6	Información	% Pacientes a los que en urgencias les explicaron siempre o casi siempre lo que les estaban haciendo.	79,4	80,0	81,5*	83,3	80,0	79,1	85,7	82,5	82,5	68,4
7	Trato	% Pacientes que durante el tiempo que permanecieron en urgencias piensan que el trato que recibieron por parte del personal del hospital ayudó siempre o casi siempre a sentirse más tranquilos y calmados.	81,6	72,5	81,5*	83,3	81,8	89,6	79,1	78,0	87,5	81,1
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.	84,2	76,5	81,5*	86,1	81,8	90,9	87,5	76,9	94,6	82,4
9	Información	% Pacientes que opinan que mientras permanecieron en el área de urgencias sus acompañantes tuvieron siempre o casi siempre información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas.	73,9	68,0	66,7*	76,5	74,5	75,0	81,6	68,3	86,8	69,4
10	Trato	% Pacientes que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratados siempre o casi siempre con delicadeza.	93,0	92,0	96,2*	94,3	94,4	96,8	95,1	93,2	89,7	89,2

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
11	Infraestructura	% Pacientes que opinan que todo estaba en condiciones en las instalaciones del área de urgencias del hospital.	56,0	40,8	59,3*	41,7	58,5	65,0	53,7	58,1	72,5	56,4
12	Información	%Pacientes que cuando les comunicaron que iban a ingresar les comunicaron el motivo de su ingreso.	96,7	95,9	100*	92,9	92,9	96,7	97,6	100	100	94,4
13	Información	% Pacientes que opinan que les entregaron el documento de consentimiento informado.	94,8	95,8	94,7	89,7	94,4	93,8	98,2	98,1	93,8	95,7
13_0	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado les explicaron con claridad el contenido del mismo.	83,3	83,1	87,8	78,1	74,5	89,1	90,0	83,3	79,5	85,7
13_1	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado dispusieron de tiempo suficiente para leerlo con detenimiento.	81,3	75,4	84,0	70,6	78,0	87,7	71,2	85,4	84,1	90,5
13_2	Información	% Pacientes que opinan que una vez firmado, les entregaron una copia del documento de consentimiento informado.	70,8	66,7	72,1	46,4	72,5	88,2	93,9	84,1	68,6	62,9

*Valor de n para el indicador menor de 30

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)

El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	96,5	100	92,7	94,4	93,2	96,6	98,1	88,5	100	100
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.	82,0	92,6	83,1	79,1	83,3	81,0	93,1	85,7	81,1	69,0
16	Organización	% Pacientes a los que el personal que les atendía, se identificaba, siempre o casi siempre, diciéndoles quienes eran.	57,0	67,1	46,6	48,8	46,9	61,5	61,4	66,7	67,9	50,0
17	Trato	% Pacientes que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital.	88,2	87,3	91,5	85,7	87,7	82,1	94,8	96,8	86,8	86,0
18	Competencia Profesional	% Pacientes que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron.	83,1	87,8	80,6	92,0*	72,5	72,2	84,8	78,4	87,9	85,3
19	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas por compartir habitación.	78,8	76,9	76,9	82,9	78,0	78,6	78,2	69,6	79,2	83,7

*Valor de n para el indicador menor de 30

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)

El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
20	Organización	% Paciente para los que no resultaron molestas las visitas.	82,1	84,0	89,8	76,2	73,5	82,9	78,9	83,1	81,8	86,0
21	Infraestructura	% Pacientes a los que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería.	91,3	80,5	94,9	97,7	93,7	86,4	79,2	88,9	88,9	94,5
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.	83,6	87,3	82,8	82,5	65,1	83,8	92,7	88,9	84,3	85,5
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.	84,3	79,7	84,7	90,5	79,4	81,0	90,9	87,3	84,3	83,6
24	Infraestructura	% Pacientes que no tuvieron ningún problema con la comida que les dieron durante su estancia en el hospital.	53,3	42,1	44,8	43,9	60,3	57,0	60,0	58,1	58,0	57,7
25	Infraestructura	% Pacientes que encontraron en buenas condiciones la habitación del hospital.	49,1	36,8	61,0	39,0	27,4	43,8	40,7	52,4	78,8	53,7

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
26	Trato	% Pacientes que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto que el de otros pacientes.	98,2	98,6	92,9	100	100	94,8	100	98,2	98,0	100
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.	86,7	93,7	88,1	82,9	77,8	92,7	90,7	90,5	88,2	88,5
28	Competencia Profesional	% Pacientes que declaran que su opinión, en relación a sus cuidados y tratamiento, fue tenida en cuenta siempre o casi siempre.	86,0	87,3	87,9	83,3	75,8	77,2	91,1	88,9	86,3	92,6
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.	84,0	86,3	85,7	78,6	83,3	80,5	86,0	76,6	87,0	87,7
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	84,2	81,0	86,2	83,3	80,0	82,9	86,2	87,7	85,2	85,7
31	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta a los médicos siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender.	90,7	90,8	94,7	95,1	85,7	88,6	98,0	90,2	92,2	85,2

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
32	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta al personal de enfermería siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender.	89,2	92,3	87,3	90,2	82,5	87,5	100	96,8	84,3	86,8
33	Información	% Pacientes que opinan que sus acompañantes tuvieron siempre o casi siempre información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas.	88,2	92,6	89,7	92,7	78,1	84,0	94,8	89,1	86,0	87,3
34	Información	% Pacientes que opinan que ellos, o sus acompañantes, no han recibido información diferente o contradictoria por parte del personal que les atendió.	95,2	95,1	98,3	97,6	90,6	95,1	98,3	98,5	90,7	94,6
35	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no hizo ningún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando ellos presentes.	97,4	98,8	96,6	100	92,4	97,6	100	100	96,3	96,5
36	Trato	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no discutió sobre su enfermedad delante de ellos, como si no estuvieran presentes.	98,9	100	98,3	97,6	98,5	97,6	100	100	100	98,2
37	Trato	% Pacientes que sintieron que se respetó, siempre o casi siempre, su intimidad en el momento de reconocerles, asearles o curarles.	96,5	98,8	94,8	92,9	92,3	98,8	96,5	96,8	98,1	98,1

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
38	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar.	93,5	87,7	96,7	92,9	87,5	92,7	96,4	98,4	98,1	93,0
39	Infraestructura	% Pacientes que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo.	72,8	66,3	88,3	57,1	72,7	70,9	57,4	86,2	85,2	71,4
40	Organización	% Pacientes que no han visto fumar en el hospital a familiares, pacientes o personal sanitario.	91,8	75,9	90,0	97,6	95,5	97,6	87,5	92,3	92,6	96,5
41	Organización	% Pacientes que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto.	60,9	53,2	56,7	52,4	69,7	59,0	58,9	66,1	65,5	65,5
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.	81,7	79,7	85,5	85,0	68,8	78,2	84,6	84,5	80,8	86,3
43	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que se utilizaron siempre o casi siempre los medios necesarios para quitarles el dolor durante su estancia en el hospital.	97,3	97,3	98,2	97,4	95,3	93,6	98,2	100	100	96,4

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
44	Organización	% Pacientes que piensan que los cambios de turno no afectaron a la atención que recibieron.	84,6	84,4	83,1	81,0	83,3	88,0	85,7	85,9	89,1	82,5
45	Organización	% Pacientes que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos.	80,5	72,9	78,3*	64,5	73,2	96,1	88,6	85,0	80,6	87,9
46	Organización	% Pacientes que opinan que les atendió, siempre o casi siempre, el mismo médico durante su estancia en planta.	62,5	73,0	69,1	48,7	50,8	58,3	68,5	70,0	62,7	62,5
47	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas al ser vistos por estudiantes.	81,2	91,4	86,4*	71,4*	73,3*	87,1	86,4*	86,2*	76,9*	76,5
48-1	Trato	% Pacientes que opinan que el personal médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	94,8	94,6	98,2	94,9	86,9	90,5	96,4	98,3	96,0	96,4
48-2	Trato	% Pacientes que opinan que el personal de enfermería tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	93,5	98,6	93,0	92,3	89,1	89,2	94,3	100	89,8	94,7

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
48-3	Trato	% Pacientes que opinan que los auxiliares de enfermería tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	91,9	94,4	91,2	87,2	91,9	87,7	92,3	98,3	93,9	91,1
48-4	Trato	% Pacientes que opinan que los celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	94,1	95,9	98,1	89,5	90,5	90,4	96,2	95,0	95,8	94,7
48-5	Trato	% Pacientes que opinan que el personal de limpieza tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	92,5	89,2	100	89,7	88,5	84,7	96,2	96,7	98,0	91,2
49	Información	% Pacientes que opinan que antes de irse de alta les explicaron con claridad el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa.	87,1	91,4	93,3	81,0	83,9	85,2	82,8	91,8	94,5	81,8
50	Información	% Pacientes que opinan que tuvieron oportunidad de consultar al médico las dudas que tenían acerca de su informe del alta hospitalaria.	82,8	91,4	91,7	82,9	73,0	81,3	74,1	83,6	87,0	78,2
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.	98,7	97,6	100	100	98,4	96,3	98,3	98,4	98,2	97,6

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
52	Organización	% Pacientes que opinan que estuvieron el tiempo necesario en el hospital.	86,6	82,7	84,7	90,2	82,3	90,1	84,5	90,2	92,7	83,3
54-1	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal médico que les atendió como buena o muy buena.	96,4	92,6	100	97,6	92,1	96,3	98,3	96,7	98,1	96,4
54-2	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de enfermería que le atendió como buena o muy buena.	95,1	96,3	95,0	95,1	85,7	93,9	100	98,4	92,7	98,2
54-3	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería que les atendió como buena o muy buena.	91,6	89,9	93,2	87,8	92,1	90,0	96,4	96,7	90,7	91,1
54-4	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad de los celadores que les atendieron como buena o muy buena.	93,6	93,7	96,5	92,5	88,9	91,4	96,5	91,8	98,1	92,9
54-5	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de limpieza que les atendió como buena o muy buena.	89,8	86,3	98,3	85,4	84,1	89,0	93,0	96,7	94,4	85,7

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA	DIMENSIÓN	INDICADORES	Servicio Murciano de Salud	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
62	GLOBAL	% Pacientes que en caso de poder elegir, volverían a este hospital.	89,9	92,3	96,6	85,4	82,8	88,9	89,5	98,4	90,7	87,3
63	GLOBAL	% Pacientes que recomendarían este hospital a sus amigos y familiares.	93,7	94,7	98,2	95,1	88,3	94,7	94,5	96,7	92,5	90,9

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

2.2.2 DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS DE CADA HOSPITAL CON EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

	1	1_1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	13_0	13_1	13_2	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
H.C.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	42,3	57,5	49,3	85,7	70,2	80,0	72,5	76,5	68,0	92,0	40,8	95,9	95,8	83,1	75,4	66,7	100	92,6	67,1	87,3	87,8	76,9	84,0	80,5	87,3	79,7	42,1	36,8	98,6	93,7	87,3	86,3	81,0
H.G.U. SANTA LUCÍA	25,9	52,8	60,7	96,3	56,0	81,5	81,5	81,5	66,7	96,2	59,3	100	94,7	87,8	84,0	72,1	92,7	83,1	46,6	91,5	80,6	76,9	89,8	94,9	82,8	84,7	44,8	61,0	92,9	88,1	87,9	85,7	86,2
H. RAFAEL MENDEZ	64,1	53,8	57,1	94,6	70,3	83,3	83,3	86,1	76,5	94,3	41,7	92,9	89,7	78,1	70,6	46,4	94,4	79,1	48,8	85,7	92*	82,9	76,2	97,7	82,5	90,5	43,9	39,0	100	82,9	83,3	78,6	83,3
H. COMARCAL DEL NOROESTE	59,7	66,7	69,4	90,9	79,6	80,0	81,8	81,8	74,5	94,4	58,5	92,9	94,4	74,5	78,0	72,5	93,2	83,3	46,9	87,7	72,5	78,0	73,5	93,7	65,1	79,4	60,3	27,4	100	77,8	75,8	83,3	80,0
H. VIRGEN DEL CASTILLO	58,7	62,1	86,1	90,9	81,8	79,1	89,6	90,9	75,0	96,8	65,0	96,7	93,8	89,1	87,7	88,2	96,6	81,0	61,5	82,1	72,2	78,6	82,9	86,4	83,8	81,0	57,0	43,8	94,8	92,7	77,2	80,5	82,9
H.U. MORALES MESEGUER	45,3	30,8	76,4	88,1	73,2	85,7	79,1	87,5	81,6	95,1	53,7	97,6	98,2	90,0	71,2	93,9	98,1	93,1	61,4	94,8	84,8	78,2	78,9	79,2	92,7	90,9	60,0	40,7	100	90,7	91,1	86,0	86,2
H.U. REINA SOFÍA	46,7	43,3	71,9	90,2	75,6	82,5	78,0	76,9	68,3	93,2	58,1	100	98,1	83,3	85,4	84,1	88,5	85,7	66,7	96,8	78,4	69,6	83,1	88,9	88,9	87,3	58,1	52,4	98,2	90,5	88,9	76,6	87,7
H. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	55,8	33,3	49,1	90,0	78,9	82,5	87,5	94,6	86,8	89,7	72,5	100	93,8	79,5	84,1	68,6	100	81,1	67,9	86,8	87,9	79,2	81,8	88,9	84,3	84,3	58,0	78,8	98,0	88,2	86,3	87,0	85,2
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	42,6	64,5	49,1	86,5	67,6	68,4	81,1	82,4	69,4	89,2	56,4	94,4	95,7	85,7	90,5	62,9	100	69,0	50,0	86,0	85,3	83,7	86,0	94,5	85,5	83,6	57,7	53,7	100	88,5	92,6	87,7	85,7
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	48,8	48,8	60,8	90,1	72,2	79,4	81,6	84,2	73,9	93,0	56,0	96,7	94,8	83,3	81,3	70,8	96,5	82,0	57,0	88,2	83,1	78,8	82,1	91,3	83,6	84,3	53,3	49,1	98,2	86,7	86,0	84,0	84,2

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

2.2.2 DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS DE CADA HOSPITAL CON EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD (CONT.)

	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48-1	48-2	48-3	48-4	48-5	49	50	51	52	54-1	54-2	54-3	54-4	54-5	62	63	55	55 BIS
H.C.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	90,8	92,3	92,6	95,1	98,8	100	98,8	87,7	66,3	75,9	53,2	79,7	97,3	84,4	72,9	73,0	91,4	94,6	98,6	94,4	95,9	89,2	91,4	91,4	97,6	82,7	92,6	96,3	89,9	93,7	86,3	92,3	94,7	79,3	8,2
H.G.U. SANTA LUCÍA	94,7	87,3	89,7	98,3	96,6	98,3	94,8	96,7	88,3	90,0	56,7	85,5	98,2	83,1	78,3*	69,1	86,4	98,2	93,0	91,2	98,1	100	93,3	91,7	100	84,7	100	95,0	93,2	96,5	98,3	96,6	98,2	83,1	8,7
H. RAFAEL MENDEZ	95,1	90,2	92,7	97,6	100	97,6	92,9	92,9	57,1	97,6	52,4	85,0	97,4	81,0	64,5	48,7	71,4	94,9	92,3	87,2	89,5	89,7	81,0	82,9	100	90,2	97,6	95,1	87,8	92,5	85,4	85,4	95,1	78,0	8,1
H. COMARCAL DEL NOROESTE	85,7	82,5	78,1	90,6	92,4	98,5	92,3	87,5	72,7	95,5	69,7	68,8	95,3	83,3	73,2	50,8	73,3	86,9	89,1	91,9	90,5	88,5	83,9	73,0	98,4	82,3	92,1	85,7	92,1	88,9	84,1	82,8	88,3	61,3	8,0
H. VIRGEN DEL CASTILLO	88,6	87,5	84,0	95,1	97,6	97,6	98,8	92,7	70,9	97,6	59,0	78,2	93,6	88,0	96,1	58,3	87,1	90,5	89,2	87,7	90,4	84,7	85,2	81,3	96,3	90,1	96,3	93,9	90,0	91,4	89,0	88,9	94,7	81,7	8,4
H.U. MORALES MESEGUER	98,0	100	94,8	98,3	100	100	96,5	96,4	57,4	87,5	58,9	84,6	98,2	85,7	88,6	68,5	86,4	96,4	94,3	92,3	96,2	96,2	82,8	74,1	98,3	84,5	98,3	100	96,4	96,5	93,0	89,5	94,5	89,3	8,6
H.U. REINA SOFÍA	90,2	96,8	89,1	98,5	100	100	96,8	98,4	86,2	92,3	66,1	84,5	100	85,9	85,0	70,0	86,2	98,3	100	98,3	95,0	96,7	91,8	83,6	98,4	90,2	96,7	98,4	96,7	91,8	96,7	98,4	96,7	83,6	8,6
H. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	92,2	84,3	86,0	90,7	96,3	100	98,1	98,1	85,2	92,6	65,5	80,8	100	89,1	80,6	62,7	76,9	96,0	89,8	93,9	95,8	98,0	94,5	87,0	98,2	92,7	98,1	92,7	90,7	98,1	94,4	90,7	92,5	88,7	8,9
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	85,2	86,8	87,3	94,6	96,5	98,2	98,1	93,0	71,4	96,5	65,5	86,3	96,4	82,5	87,9	62,5	76,5	96,4	94,7	91,1	94,7	91,2	81,8	78,2	97,6	83,3	96,4	98,2	91,1	92,9	85,7	87,3	90,9	73,7	8,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	90,7	89,2	88,2	95,2	97,4	98,9	96,5	93,5	72,8	91,8	60,9	81,7	97,3	84,6	80,5	62,5	81,2	94,8	93,5	91,9	94,1	92,5	87,1	82,8	98,7	86,6	96,4	95,1	91,6	93,6	89,8	89,9	93,7	79,4	8,4

*Valor de n para el indicador menor de 30
El valor más alto del indicador en 2014
El valor más bajo del indicador en 2014
El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
El indicador del Hospital es peor que el del SMS (estadísticamente significativo)

2.2.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

	1	1_1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	13_0	13_1	13_2	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
H.C.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	42,3	57,5	49,3	85,7	70,2	80,0	72,5	76,5	68,0	92,0	40,8	95,9	95,8	83,1	75,4	66,7	100	92,6	67,1	87,3	87,8	76,9	84,0	80,5	87,3	79,7	42,1	36,8	98,6	93,7	87,3	86,3	81,0
H.G.U. SANTA LUCÍA	25,9	52,8	60,7	96,3	56,0	81,5	81,5	81,5	66,7	96,2	59,3	100	94,7	87,8	84,0	72,1	92,7	83,1	46,6	91,5	80,6	76,9	89,8	94,9	82,8	84,7	44,8	61,0	92,9	88,1	87,9	85,7	86,2
H. RAFAEL MENDEZ	64,1	53,8	57,1	94,6	70,3	83,3	83,3	86,1	76,5	94,3	41,7	92,9	89,7	78,1	70,6	46,4	94,4	79,1	48,8	85,7	92,0*	82,9	76,2	97,7	82,5	90,5	43,9	39,0	100	82,9	83,3	78,6	83,3
H. COMARCAL DEL NOROESTE	59,7	66,7	69,4	90,9	79,6	80,0	81,8	81,8	74,5	94,4	58,5	92,9	94,4	74,5	78,0	72,5	93,2	83,3	46,9	87,7	72,5	78,0	73,5	93,7	65,1	79,4	60,3	27,4	100	77,8	75,8	83,3	80,0
H. VIRGEN DEL CASTILLO	58,7	62,1	86,1	90,9	81,8	79,1	89,6	90,9	75,0	96,8	65,0	96,7	93,8	89,1	87,7	88,2	96,6	81,0	61,5	82,1	72,2	78,6	82,9	86,4	83,8	81,0	57,0	43,8	94,8	92,7	77,2	80,5	82,9
H.U. MORALES MESEGUER	45,3	30,8	76,4	88,1	73,2	85,7	79,1	87,5	81,6	95,1	53,7	97,6	98,2	90,0	71,2	93,9	98,1	93,1	61,4	94,8	84,8	78,2	78,9	79,2	92,7	90,9	60,0	40,7	100	90,7	91,1	86,0	86,2
H.U. REINA SOFÍA	46,7	43,3	71,9	90,2	75,6	82,5	78,0	76,9	68,3	93,2	58,1	100	98,1	83,3	85,4	84,1	88,5	85,7	66,7	96,8	78,4	69,6	83,1	88,9	88,9	87,3	58,1	52,4	98,2	90,5	88,9	76,6	87,7
H.G.U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	55,8	33,3	49,1	90,0	78,9	82,5	87,5	94,6	86,8	89,7	72,5	100	93,8	79,5	84,1	68,6	100	81,1	67,9	86,8	87,9	79,2	81,8	88,9	84,3	84,3	58,0	78,8	98,0	88,2	86,3	87,0	85,2
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	42,6	64,5	49,1	86,5	67,6	68,4	81,1	82,4	69,4	89,2	56,4	94,4	95,7	85,7	90,5	62,9	100	69,0	50,0	86,0	85,3	83,7	86,0	94,5	85,5	83,6	57,7	53,7	100	88,5	92,6	87,7	85,7
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	48,8	48,8	60,8	90,1	72,2	79,4	81,6	84,2	73,9	93,0	56,0	96,7	94,8	83,3	81,3	70,8	96,5	82,0	57,0	88,2	83,1	78,8	82,1	91,3	83,6	84,3	53,3	49,1	98,2	86,7	86,0	84,0	84,2

Nº	Indicador cumplimiento <80%	Nº	Indicador cumplimiento <80%	Nº	Indicador cumplimiento <80%
1	No estar en lista de espera para ingresar	11	Buen estado de instalaciones en Urgencias	20	Visitas no molestas
1.1	No estar demasiado tiempo en lista de espera	13.0	Explicación clara del D. C. Informado (DCI)	21	Ausencia de problemas con lencería
2	Recibieron información de las normas de funcionamiento del hospital	13.1	Tiempo suficiente para leer DCI	22	Atención pronta de necesidades
5	En Urgencias les atendieron con la suficiente rapidez.	13.2	Recibir copia de DCI	23	Atención familiar por ausencia de personal hospital
6	En Urgencias les explicaron lo que les estaban haciendo	15	Conocer status del personal en todo momento	24	Comida sin problemas
7	Trato en Urgencias para estar más calmados	16	Identificación por parte del personal	25	Buen estado de instalaciones en planta
8	Trato a los acompañantes en Urgencias	18	Ayuda para realizar higiene personal	27	Explicación clara de evolución del paciente
9	Información suficiente a acompañantes de cómo iban las cosas	19	Ausencia de problemas por compartir habitación	28	La opinión del paciente se tuvo en cuenta
				29	Posibilidad de comentar enfermedad con el médico

*** Valor de n para el indicador menor de 30**

Oportunidades de mejora: cumplimiento del indicador por debajo del 80%

2.2.3. OPORTUNIDADES DE MEJORA, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

(CONT.)

	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48-1	48-2	48-3	48-4	48-5	49	50	51	52	54-1	54-2	54-3	54-4	54-5	62	63	55	55 BIS
H.C.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	90,8	92,3	92,6	95,1	98,8	100	98,8	87,7	66,3	75,9	53,2	79,7	97,3	84,4	72,9	73,0	91,4	94,6	98,6	94,4	95,9	89,2	91,4	91,4	97,6	82,7	92,6	96,3	89,9	93,7	86,3	92,3	94,7	79,3	8,2
H.G.U. SANTA LUCÍA	94,7	87,3	89,7	98,3	96,6	98,3	94,8	96,7	88,3	90,0	56,7	85,5	98,2	83,1	78,3*	69,1	86,4	98,2	93,0	91,2	98,1	100	93,3	91,7	100	84,7	100	95,0	93,2	96,5	98,3	96,6	98,2	83,1	8,7
H. RAFAEL MENDEZ	95,1	90,2	92,7	97,6	100	97,6	92,9	92,9	57,1	97,6	52,4	85,0	97,4	81,0	64,5	48,7	71,4	94,9	92,3	87,2	89,5	89,7	81,0	82,9	100	90,2	97,6	95,1	87,8	92,5	85,4	85,4	95,1	78,0	8,1
H. COMARCAL DEL NOROESTE	85,7	82,5	78,1	90,6	92,4	98,5	92,3	87,5	72,7	95,5	69,7	68,8	95,3	83,3	73,2	50,8	73,3	86,9	89,1	91,9	90,5	88,5	83,9	73,0	98,4	82,3	92,1	85,7	92,1	88,9	84,1	82,8	88,3	61,3	8,0
H. VIRGEN DEL CASTILLO	88,6	87,5	84,0	95,1	97,6	97,6	98,8	92,7	70,9	97,6	59,0	78,2	93,6	88,0	96,1	58,3	87,1	90,5	89,2	87,7	90,4	84,7	85,2	81,3	96,3	90,1	96,3	93,9	90,0	91,4	89,0	88,9	94,7	81,7	8,4
H.U. MORALES MESEGUER	98,0	100	94,8	98,3	100	100	96,5	96,4	57,4	87,5	58,9	84,6	98,2	85,7	88,6	68,5	86,4	96,4	94,3	92,3	96,2	96,2	82,8	74,1	98,3	84,5	98,3	100	96,4	96,5	93,0	89,5	94,5	89,3	8,6
H.U. REINA SOFÍA	90,2	96,8	89,1	98,5	100	100	96,8	98,4	86,2	92,3	66,1	84,5	100	85,9	85,0	70,0	86,2	98,3	100	98,3	95,0	96,7	91,8	83,6	98,4	90,2	96,7	98,4	96,7	91,8	96,7	98,4	96,7	83,6	8,6
H.G.U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	92,2	84,3	86,0	90,7	96,3	100	98,1	98,1	85,2	92,6	65,5	80,8	100	89,1	80,6	62,7	76,9	96,0	89,8	93,9	95,8	98,0	94,5	87,0	98,2	92,7	98,1	92,7	90,7	98,1	94,4	90,7	92,5	88,7	8,9
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	85,2	86,8	87,3	94,6	96,5	98,2	98,1	93,0	71,4	96,5	65,5	86,3	96,4	82,5	87,9	62,5	76,5	96,4	94,7	91,1	94,7	91,2	81,8	78,2	97,6	83,3	96,4	98,2	91,1	92,9	85,7	87,3	90,9	73,7	8,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	90,7	89,2	88,2	95,2	97,4	98,9	96,5	93,5	72,8	91,8	60,9	81,7	97,3	84,6	80,5	62,5	81,2	94,8	93,5	91,9	94,1	92,5	87,1	82,8	98,7	86,6	96,4	95,1	91,6	93,6	89,8	89,9	93,7	79,4	8,4

Nº	Indicador cumplimiento <80%	Nº	Indicador cumplimiento <80%
33	Información a los acompañantes del paciente	45	Falta de atención en festivos
39	Sin problemas en uso de baño o ducha	46	Atención por el mismo médico durante estancia
40	Ausencia de personas fumando en hospital	47	Sin problemas al ser vistos por estudiantes
42	El personal sanitario tranquiliza al paciente	50	Oportunidad de consultar dudas al alta
41	Interrupción del descanso demasiado pronto	55	Puntuación de satisfacción global ≥ a 8

*** Valor de n para el indicador menor de 30**

Oportunidades de mejora: cumplimiento del indicador por debajo del 80%

2.2.4. OPORTUNIDADES DE MEJORA, POR DIMENSIÓN, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD

	SERVICIO MURCIANO DE SALUD	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.Mª Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
COMPETENCIA PROFESIONAL	90,7	89,5	92,6	91,0	84,7	88,4	94,2	93,3	92,1	90,9
TRATO	91,9	91,6	93,4	90,7	88,6	90,1	93,7	94,3	93,1	92,1
INFORMACIÓN	85,1	85,8	87,1	82,5	81,5	86,3	89,2	87,3	85,5	83,1
INFRAESTRUCTURA	65,2	54,5	71,1	56,7	62,9	64,6	58,4	69,6	79,4	67,6
ORGANIZACIÓN	75,4	75,3	72,6	73,2	74,7	78,8	75,7	77,2	77,7	74,3

☐ **Oportunidades de mejora: cumplimiento del indicador compuesto por debajo del 80%**

3.- Serie 2010-2014

3.1. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE RESPUESTA POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. SERIE 2010-2014

HOSPITAL	2010	2011	2012	2013	2014
H.C.U. Virgen de la Arrixaca	44,0	30,7	48,8	37,1	40,0
H.G.U. Santa María del Rosell	32,0	32,0	-	-	-
H.G.U. Santa Lucía	-	36,0	42,5	37,7	35,9
H. Rafael Méndez	38,0	33,8	32,5	36,7	23,4
H. Comarcal del Noroeste	44,0	36,7	38,3	33,1	37,7
H. Virgen del Castillo	55,0	40,3	51,6	47,8	52,9
H.G.U. J.M. Morales Meseguer	43,0	40,0	44,2	44,8	38,3
H.G.U. Reina Sofía	49,3	41,3	38,9	30,2	40,7
H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	32,0	33,3	39,5	25,8	26,8
H. de la Vega Lorenzo Guirao	28,7	22,0	27,1	28,1	20,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	**40,7**	**34,5**	**39,3**	**34,8**	**33,7**

3.2. INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA. SERVICIOS QUIRÚRGICOS. SERIE 2010-2014

Se exponen a continuación los resultados de la explotación de los datos de los últimos cinco años estudiados. Los indicadores se han ordenado, en orden alfabético, 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 o 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 2014 con 2013, con la siguiente leyenda para cada tabla:

Valor más alto del indicador en 2014

Valor más bajo del indicador en 2014

Indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

Indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

* Valor de n para el indicador menor de 30

** Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María del Rosell

*** Pregunta de nueva creación en 2013.

[redacted]	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
55	Global	% Pacientes que puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital.	2010	74,0	73,6	73,0	74,7	68,2	66,1	84,9	76,3	66,7	78,6
			2011	76,4	70,0	79,8	74,7	64,2	73,5	82,9	88,4	72,7	81,8
			2012	79,9	70,0	89,9	75,4	75,4	75,0	82,1	85,0	84,1	83,3
			2013	80,1	79,7	87,1	77,9	63,2	69,4	88,1	84,1	84,6	80,2
			2014	**79,4**	**79,3**	**83,1**	**78,0**	**61,3**	**81,7**	**89,3**	**83,6**	**88,7**	**73,7**
55 bis	Global	Satisfacción Media.	2010	8,1	8,0	8,1	8,1	8,3	7,7	8,8	8,2	7,8	8,2
			2011	8,3	8,2	8,4	8,1	7,9	8,1	8,7	9,1	8,1	8,3
			2012	8,4	8,1	8,7	8,2	8,1	8,2	8,5	8,6	8,6	8,6
			2013	8,4	8,3	8,9	8,2	7,9	7,9	8,6	8,8	8,7	8,3
			2014	**8,4**	**8,2**	**8,7**	**8,1**	**8,0**	**8,4**	**8,6**	**8,6**	**8,9**	**8,1**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

[redacted]	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
4	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que cuando llegaron a urgencias les atendieron con los medios que necesitaban.	2010	92,0	93,6	84,8	96,0	97,9	91,9	91,3	93,0	86,5	96,3
			2011	94,6	93,5	93,2	98,1	95,9	92,5	91,9	94,2	94,6	100*
			2012	91,8	88,7	100	93,0	95,2	95,9	92,3	93,9	82,8*	91,2
			2013	92,2	97,8	96,0*	97,0	93,8	95,8	92,9	87,0*	89,5*	82,1
			2014	**90,1**	**85,7**	**96,3***	**94,6**	**90,9**	**90,9**	**88,1**	**90,2**	**90,0**	**86,5**
18	Competencia Profesional	% Pacientes que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron.	2010	83,7	86,0	88,2	67,7	81,7	71,0	85,7	87,7	84,1	93,3
			2011	81,4	82,7	81,5	69,2	77,9	68,1	92,0	86,2	78,1	86,8
			2012	82,9	73,1	84,1	81,8	87,8	89,4	92,5	81,1	84,6	82,4
			2013	80,6	84,0	87,2	81,0	70,6	75,0	85,7	83,3	76,7	77,4
			2014	**83,1**	**87,8**	**80,6**	**92,0***	**72,5**	**72,2**	**84,8**	**78,4**	**87,9**	**85,3**
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.	2010	83,9	87,2	85,0	88,6	75,6	67,3	95,2	79,1	82,3	82,4
			2011	85,7	82,2	86,3	87,5	79,2	80,7	94,0	90,1	86,7	84,6
			2012	86,5	84,5	89,6	90,0	90,3	77,9	95,5	90,2	86,1	79,7
			2013	85,8	81,1	94,7	87,3	87,0	77,0	89,1	78,7	94,2	83,5
			2014	**83,6**	**87,3**	**82,8**	**82,5**	**65,1**	**83,8**	**92,7**	**88,9**	**84,3**	**85,5**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

[redacted]	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	2010	85,2	86,0	89,8	84,5	84,9	71,0	85,5	87,1	82,8	86,3
			2011	86,1	80,0	88,3	90,0	81,9	78,6	93,9	87,6	87,6	86,2
			2012	89,6	87,6	88,2	91,5	88,9	89,6	93,9	91,8	89,6	88,5
			2013	85,0	77,0	91,4	90,6	85,2	79,7	87,5	85,1	90,4	82,3
			2014	**84,3**	**79,7**	**84,7**	**90,5**	**79,4**	**81,0**	**90,9**	**87,3**	**84,3**	**83,6**
28	Competencia Profesional	% Pacientes que declaran que su opinión, en relación a sus cuidados y tratamiento, fue tenida en cuenta siempre o casi siempre.	2010	82,4	74,1	86,7	79,1	85,4	68,9	90,4	87,2	90,0	84,3
			2011	83,5	73,8	82,8	79,2	78,8	86,0	94,1	90,5	85,4	86,9
			2012	83,6	78,1	88,1	80,4	84,6	80,8	82,4	81,7	88,3	86,8
			2013	84,3	83,8	91,8	78,8	78,2	73,2	86,6	89,1	89,6	82,3
			2014	**86,0**	**87,3**	**87,9**	**83,3**	**75,8**	**77,2**	**91,1**	**88,9**	**86,3**	**92,6**
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.	2010	83,9	79,3	84,1	84,1	86,0	84,4	91,8	86,2	77,8	85,5
			2011	86,0	78,7	80,6	83,1	86,8	87,2	88,9	92,5	87,1	90,8
			2012	87,6	79,4	85,9	87,9	90,9	89,5	92,6	88,5	87,3	92,3
			2013	85,6	76,7	88,9	82,6	85,7	90,0	92,4	84,8	88,0	87,3
			2014	**84,2**	**81,0**	**86,2**	**83,3**	**80,0**	**82,9**	**86,2**	**87,7**	**85,2**	**85,7**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	2010	97,4	97,7	98,4	97,2	96,6	94,4	100	97,9	96,9	94,6
			2011	97,0	95,5	94,7	97,2	97,1	96,6	98,3	99,2	94,8	100
			2012	98,2	96,8	100	96,7	95,2	100	100	100	98,7	97,4
			2013	97,9	94,7	98,4	100	100	94,4	100	100	100	96,3
			2014	**97,4**	**98,8**	**96,6**	**100**	**92,4**	**97,6**	**100**	**100**	**96,3**	**96,5**
38	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar.	2010	92,5	90,7	90,3	94,7	92,0	88,0	95,2	96,8	93,8	92,7
			2011	93,5	94,4	92,6	89,2	88,5	95,8	92,2	96,6	92,6	98,4
			2012	94,3	96,8	91,0	95,0	85,7	98,7	96,9	96,7	98,7	89,6
			2013	95,0	96,0	100	95,7	91,4	90,1	92,6	95,7	94,3	95,1
			2014	**93,5**	**87,7**	**96,7**	**92,9**	**87,5**	**92,7**	**96,4**	**98,4**	**98,1**	**93,0**
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.	2010	93,6	91,3	92,6	91,7	97,6	86,5	97,5	94,8	96,7	96,2
			2011	95,0	92,8	94,3	94,4	97,1	91,2	98,2	97,3	92,7	96,8
			2012	97,3	97,9	96,9	94,9	96,9	94,9	100	96,6	97,3	98,6
			2013	95,7	97,3	100	96,9	98,1	91,0	97,0	95,5	89,6	94,8
			2014	**97,3**	**97,3**	**98,2**	**97,4**	**95,3**	**93,6**	**98,2**	**100**	**100**	**96,4**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
54-1	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal médico que les atendió como buena o muy buena.	2010	94,9	92,0	95,2	97,3	95,5	95,4	97,7	95,9	92,1	96,4
			2011	95,5	97,8	94,6	91,9	88,0	96,6	99,2	98,3	94,9	95,5
			2012	95,9	94,9	97,1	95,1	93,8	96,3	97,0	96,8	95,1	97,4
			2013	94,2	94,6	98,4	92,5	87,5	89,2	100	95,6	92,3	95,1
			2014	**96,4**	**92,6**	**100**	**97,6**	**92,1**	**96,3**	**98,3**	**96,7**	**98,1**	**96,4**
54-2	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de enfermería que les atendió como buena o muy buena.	2010	92,1	88,2	91,9	93,3	92,9	86,7	97,6	95,7	88,7	96,4
			2011	94,4	94,3	94,7	95,9	93,5	88,8	98,3	98,3	91,7	95,4
			2012	94,6	90,8	98,6	95,1	89,1	92,4	100	95,1	97,5	93,5
			2013	94,5	94,6	98,4	94,0	92,9	89,2	98,5	97,8	94,2	90,4
			2014	**95,1**	**96,3**	**95,0**	**95,1**	**85,7**	**93,9**	**100**	**98,4**	**92,7**	**98,2**
54-3	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería que les atendió como buena o muy buena.	2010	91,9	91,7	90,3	94,7	91,6	83,5	97,6	92,5	90,0	92,9
			2011	90,8	89,7	90,4	90,5	89,7	84,5	94,8	97,5	85,6	93,8
			2012	93,9	90,7	95,7	98,3	92,1	91,1	100	91,7	97,5	90,8
			2013	91,8	93,2	98,3	91,0	82,1	83,8	96,9	93,2	94,2	88,8
			2014	**91,6**	**89,9**	**93,2**	**87,8**	**92,1**	**90,0**	**96,4**	**96,7**	**90,7**	**91,1**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	2010	94,1	95,2	91,7	95,9	92,9	89,3	95,1	92,4	96,5	98,1
			2011	93,6	94,2	89,1	97,1	92,5	92,1	92,1	100	92,6	96,8
			2012	95,9	93,7	100	93,1	95,3	92,4	100	93,3	100	94,4
			2013	93,4	91,7	96,6	89,4	92,5	87,8	93,8	95,6	100	91,4
			2014	**93,6**	**93,7**	**96,5**	**92,5**	**88,9**	**91,4**	**96,5**	**91,8**	**98,1**	**92,9**
54-5	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de limpieza que les atendió como buena o muy buena.	2010	90,1	89,4	87,1	93,3	92,9	84,9	92,9	90,3	85,0	96,3
			2011	89,4	84,9	88,3	89,2	87,9	90,4	86,1	95,8	92,6	90,5
			2012	92,6	90,8	95,6	86,9	92,1	89,9	93,9	93,1	97,5	91,9
			2013	92,2	93,2	100	91,0	87,3	80,8	89,4	95,6	100	86,4
			2014	**89,8**	**86,3**	**98,3**	**85,4**	**84,1**	**89,0**	**93,0**	**96,7**	**94,4**	**85,7**
2	Información	% Pacientes que opinan que ellos o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso.	2010	67,3	70,4	73,0	58,3	50,0	81,6	82,6	69,7	52,5	55,1
			2011	66,4	56,5	60,2	74,3	50,5	87,9	74,1	80,0	64,1	66,2
			2012	67,1	56,8	69,7	80,7	61,5	88,8	65,2	75,4	61,5	62,7
			2013	74,3	72,6	72,9	78,5	73,2	84,5	69,8	83,0	82,4	59,5
			2014	**60,8**	**49,3**	**60,7**	**57,1**	**69,4**	**86,1**	**76,4**	**71,9**	**49,1**	**49,1**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
6	Información	% Pacientes a los que en urgencias les explicaron siempre o casi siempre lo que les estaban haciendo.	2010	77,6	76,7	83,3	75,0	83,0	69,9	87,2	67,5	80,0	70,8
			2011	84,3	84,4	84,4	86,5	74,3	81,7	90,0	82,4	80,0	95,7*
			2012	83,2	78,2	90,3	90,0	75,6	91,8	84,2	81,8	83,3	79,4
			2013	82,9	82,6	91,3*	87,5	81,3	80,9	85,7	73,9*	89,5*	75,0
			2014	**79,4**	**80,0**	**81,5***	**83,3**	**80,0**	**79,1**	**85,7**	**82,5**	**82,5**	**68,4**
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.	2010	73,5	60,0	76,7	76,7	77,1	72,6	84,4	75,0	87,9	65,0
			2011	72,2	68,8	68,1	70,6	80,8	75,6	84,5	77,6	70,2	62,5*
			2012	73,1	67,3	71,9	74,4	78,0	81,3	81,6	78,8	67,9*	70,6
			2013	74,4	74,4	85,0*	80,6	71,9	75,0	70,7	71,4*	77,8*	63,2
			2014	**73,9**	**68,0**	**66,7***	**76,5**	**74,5**	**75,0**	**81,6**	**68,3**	**86,8**	**69,4**
12	Información	% Pacientes que cuándo les comunicaron que iban a ingresar les informaron con claridad del motivo de su ingreso.	2010	95,8	95,6	96,9	95,7	95,9	93,3	95,7	97,7	97,0	92,0
			2011	96,5	96,0	97,9	94,4	94,7	93,5	97,2	96,0	96,5	100*
			2012	95,1	85,7	100	97,5	95,1	100	97,4	97,1	96,6*	94,6
			2013	95,6	95,2	100*	93,8	96,8	95,5	97,6	89,5*	94,1*	97,1
			2014	**96,7**	**95,9**	**100***	**94,3**	**92,9**	**96,7**	**97,6**	**100**	**100**	**94,4**
13	Información	% Pacientes que opinan que les entregaron el documento de consentimiento informado.	2010	93,1	94,9	89,3	87,3	93,3	95,7	93,4	96,3	94,2	95,8
			2011	95,7	96,2	92,0	91,9	94,1	96,8	98,1	96,1	98,8	96,5
			2012	95,9	95,5	93,8	94,5	98,1	94,0	98,4	98,1	97,3	94,4
			2013	97,1	92,8	100	93,8	98,2	97,0	98,5	100	98,0	97,4
			2014	**94,8**	**95,8**	**94,7**	**89,7**	**94,4**	**93,8**	**98,2**	**98,1**	**93,8**	**95,7**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

[redacted]	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	2010	83,0	83,6	86,0	88,7	75,7	75,9	87,1	76,8	81,3	86,0
			2011	82,8	77,8	77,1	80,0	75,0	87,2	90,1	83,7	91,4	85,7
			2012	83,1	77,6	87,3	79,6	77,1	85,9	92,1	83,0	83,3	85,5
			2013	85,4	87,3	91,4	85,7	77,4	81,4	87,9	88,6	91,3	76,1
			2014	**83,3**	**83,1**	**87,8**	**78,1**	**74,5**	**89,1**	**90,0**	**83,3**	**79,5**	**85,7**
13_1	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado dispusieron de tiempo suficiente para leerlo con detenimiento.	2010	80,3	79,7	87,8	72,5	80,6	86,4	77,5	78,0	84,6	73,8
			2011	78,3	64,4	76,5	69,0	74,7	80,9	84,8	87,0	88,1	89,1
			2012	81,6	77,4	87,5	66,7	76,6	89,1	78,0	81,8	87,8	86,8
			2013	81,9	79,4	91,5	73,7	82,7	91,8	69,8	81,0	85,1	80,3
			2014	**81,3**	**75,4**	**84,0**	**70,6**	**78,0**	**87,7**	**71,2**	**85,4**	**84,1**	**90,5**
13_2	Información	% Pacientes que opinan que una vez firmado, les entregaron una copia del documento de consentimiento informado	2010	65,8	60,9	61,4	50,0	60,3	68,8	83,6	82,3	73,2	58,3
			2011	65,0	40,0	65,8	44,7	58,0	74,7	84,8	86,2	67,1	72,5
			2012	72,1	60,3	78,8	36,6	63,4	87,9	93,1	86,5	78,8	74,5
			2013	78,9	65,3	77,3	82,4	91,3	86,5	89,7	82,5	86,0	68,7
			2014	**70,8**	**66,7**	**72,1**	**46,4**	**72,5**	**88,2**	**93,9**	**84,1**	**68,6**	**62,9**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	2010	94,5	96,1	94,0	92,5	97,0	96,3	97,1	95,3	84,3	95,3
			2011	95,1	97,3	90,4	89,8	97,3	97,8	99,0	97,2	94,9	91,5
			2012	95,7	91,1	95,3	89,6	100	98,4	98,4	96,4	97,1	98,6
			2013	94,8	92,4	96,6	91,9	96,4	96,8	98,4	91,1	93,9	97,3
			2014	**96,5**	**100**	**92,7**	**94,4**	**93,2**	**96,6**	**98,1**	**88,5**	**100**	**100**
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.	2010	83,4	79,1	90,6	85,3	81,8	69,7	87,2	83,2	79,0	90,9
			2011	83,4	77,5	80,6	82,4	79,4	86,2	87,4	92,6	81,9	85,9
			2012	85,4	85,7	87,3	80,3	80,6	87,0	88,2	85,2	83,5	88,6
			2013	86,8	87,1	89,7	87,9	83,0	78,4	87,5	91,3	86,5	86,3
			2014	**86,7**	**93,7**	**88,1**	**82,9**	**77,8**	**78,0**	**90,7**	**90,5**	**88,2**	**88,5**
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.	2010	80,5	75,6	90,5	64,7	85,7	75,0	83,3	77,7	87,1	87,3
			2011	81,2	85,2	67,7	85,1	80,0	80,0	88,1	89,2	80,2	77,0
			2012	80,9	78,8	85,9	83,1	76,6	83,1	81,8	82,0	75,3	83,3
			2013	82,8	81,6	88,3	81,2	83,6	75,0	80,6	91,3	84,3	77,5
			2014	**84,0**	**86,3**	**85,7**	**78,6**	**83,3**	**80,5**	**86,0**	**76,6**	**87,0**	**87,7**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

[redacted]	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	2010	89,7	89,4	92,9	92,2	92,5	83,0	90,5	85,2	83,1	94,4
			2011	88,9	86,0	88,5	83,1	86,3	92,5	93,9	89,8	90,6	88,1
			2012	89,6	87,4	86,4	88,1	85,7	91,7	95,3	92,9	88,0	93,2
			2013	89,2	90,7	93,2	85,3	83,0	80,6	90,9	92,9	89,4	90,8
			2014	**90,7**	**90,8**	**94,7**	**95,1**	**85,7**	**88,6**	**98,0**	**90,2**	**92,2**	**85,2**
32	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta al personal de enfermería siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender.	2010	89,0	84,5	88,1	93,9	91,1	80,6	96,3	89,9	86,2	94,0
			2011	89,6	84,0	89,2	91,4	88,7	89,0	94,7	93,8	89,2	88,5
			2012	90,8	85,7	93,8	91,1	88,3	90,0	95,2	91,2	91,4	92,5
			2013	89,2	90,1	98,3	92,5	84,3	85,1	94,0	85,1	91,5	81,3
			2014	**89,2**	**92,3**	**87,3**	**90,2**	**82,5**	**87,5**	**100**	**96,8**	**84,3**	**86,8**
33	Información	% Pacientes que opinan que sus acompañantes tuvieron siempre o casi siempre información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas.	2010	84,5	80,2	85,0	85,9	90,6	76,6	92,9	82,8	80,0	88,9
			2011	84,3	79,3	87,9	79,7	83,3	80,4	93,7	89,4	80,6	84,6
			2012	86,0	82,2	81,0	76,3	83,9	86,7	95,2	82,8	89,3	94,7
			2013	86,2	86,7	91,5	89,6	83,6	79,5	86,6	89,1	84,0	82,9
			2014	**88,2**	**92,6**	**89,7**	**92,7**	**78,1**	**84,0**	**94,8**	**89,1**	**86,0**	**87,3**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	2010	94,2	92,0	95,2	94,4	94,3	95,4	89,4	97,9	93,7	98,2
			2011	94,2	92,0	94,6	97,2	98,0	97,5	94,7	94,1	89,4	90,6
			2012	95,9	92,3	95,5	93,2	96,9	91,9	98,4	96,6	98,7	98,7
			2013	94,8	94,7	95,2	94,1	94,4	97,2	97,0	91,3	100	91,5
			2014	**95,2**	**95,1**	**98,3**	**97,6**	**90,6**	**95,1**	**98,3**	**98,5**	**90,7**	**94,6**
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.	2010	83,7	82,6	75,4	83,8	87,4	80,4	91,7	82,1	84,4	94,4
			2011	85,7	84,4	80,9	81,7	80,4	86,7	90,5	95,0	90,7	85,7
			2012	87,7	88,4	85,9	80,0	83,3	92,3	86,4	88,3	86,4	94,9
			2013	88,6	86,3	88,7	88,1	89,5	81,1	91,2	93,3	90,2	89,2
			2014	**87,1**	**91,4**	**93,3**	**81,0**	**83,9**	**85,2**	**82,8**	**91,8**	**94,5**	**81,8**
50	Información	% Pacientes que opinan que tuvieron oportunidad de consultar al médico las dudas que tenían acerca de su informe del alta hospitalaria.	2010	80,5	84,5	74,6	76,8	81,2	79,4	81,2	80,6	84,1	81,8
			2011	80,9	79,5	72,0	82,4	81,6	85,6	82,5	87,4	88,0	80,6
			2012	83,3	83,0	77,1	75,9	80,3	90,5	88,1	81,7	86,1	87,0
			2013	84,0	84,9	91,7	80,3	81,8	77,8	83,3	91,1	80,8	80,5
			2014	**82,8**	**91,4**	**91,7**	**82,9**	**73,0**	**81,3**	**74,1**	**83,6**	**87,0**	**78,2**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

[redacted]	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
11	Infraestructura	% Pacientes que opinan que todo estaba en condiciones en las instalaciones del área de urgencias del hospital.	2010	51,0	51,1	45,2	44,4	64,6	62,0	57,4	46,3	38,2	58,3
			2011	60,1	35,4	66,7	53,7	68,0	63,4	52,9	58,0	74,1	76,2*
			2012	64,8	56,4	70,6	57,9	55,0	76,6	54,1	60,0	83,9	64,9
			2013	69,3	60,6	72,7*	69,0*	80,0	74,4	71,0	68,4*	73,3*	63,9
			2014	**56,0**	**40,8**	**59,3***	**41,7**	**58,5**	**65,0**	**53,7**	**58,1**	**72,5**	**56,4**
21	Infraestructura	% Pacientes a los que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería.	2010	91,4	95,3	91,8	89,5	91,8	81,9	93,9	92,5	92,1	84,3
			2011	91,3	86,4	90,3	93,0	93,3	86,2	84,1	98,3	94,9	96,8
			2012	92,4	89,7	95,6	94,9	91,5	94,9	90,8	98,4	93,6	87,0
			2013	90,0	91,9	98,3	83,1	92,6	87,8	84,1	87,2	96,2	85,2
			2014	**91,3**	**80,5**	**94,9**	**97,7**	**93,7**	**86,4**	**79,2**	**88,9**	**100**	**94,5**
24	Infraestructura	% Pacientes que no tuvieron ningún problema con la comida que les dieron durante su estancia en el hospital.	2010	53,3	50,0	45,9	49,3	68,6	58,3	50,0	57,1	60,9	54,0
			2011	53,5	47,1	43,0	56,3	68,3	67,5	58,3	62,0	34,4	57,1
			2012	53,4	46,4	45,5	48,3	73,4	73,0	37,5	60,7	46,2	61,5
			2013	49,1	45,1	50,0	44,6	76,9	59,7	32,3	54,5	39,2	46,7
			2014	**53,3**	**42,1**	**44,8**	**43,9**	**60,3**	**57,0**	**60,0**	**58,1**	**58,0**	**57,7**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

[redacted]	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
25	Infraestructura	% Pacientes que encontraron en buenas condiciones la habitación del hospital.	2010	45,6	54,1	36,1	53,0	36,9	49,1	42,4	64,8	22,2	38,9
			2011	53,6	35,2	62,6	47,2	40,2	51,3	46,6	72,1	68,4	57,6
			2012	57,3	43,9	81,4	41,7	39,4	46,7	45,5	68,9	75,6	60,8
			2013	57,0	45,8	78,0	38,5	40,7	51,4	38,1	71,1	85,7	52,6
			2014	**49,1**	**36,8**	**61,0**	**39,0**	**27,4**	**43,8**	**40,7**	**52,4**	**78,8**	**53,7**
39	Infraestructura	% Pacientes que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo.	2010	69,1	70,1	63,5	73,7	72,9	70,6	67,1	80,0	44,4	78,6
			2011	73,2	62,2	80,6	69,3	72,4	75,2	69,8	80,9	70,5	78,5
			2012	74,6	62,6	86,6	68,9	81,0	80,0	53,8	85,2	74,7	81,3
			2013	73,2	64,4	88,5	62,3	77,8	62,9	61,8	80,0	82,7	73,2
			2014	**72,8**	**66,3**	**88,3**	**57,1**	**72,7**	**70,9**	**57,4**	**86,2**	**85,2**	**71,4**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
1	Organización	% Pacientes que no estuvieron en lista de espera para ingresar.	2010	38,1	36,0	33,3	39,7	52,9	52,4	48,8	26,6	37,7	25,0
			2011	38,6	40,0	31,5	45,3	51,9	53,4	46,4	25,4	33,3	27,7
			2012	35,7	40,6	29,9	43,9	53,0	44,3	37,9	32,8	16,5	34,7
			2013	66,4	52,9	68,9	73,0	57,4	58,6	60,0	71,1	78,4	76,0
			2014	**48,8**	**42,3**	**25,9**	**64,1**	**59,7**	**58,7**	**45,3**	**46,7**	**55,8**	**42,6**
1_1	Organización	% Pacientes que opinan que no estuvieron demasiado tiempo en lista de espera para ingresar.	2010	58,0	56,0	52,8	59,0	59,5	52,2	79,5	57,6	57,6	48,6
			2011	57,2	55,1	59,0	41,0	68,8	50,0	69,6	61,9	46,6	53,5
			2012	61,4	61,5	64,4	63,3	75,0	63,4	70,0	57,5	54,7	53,3
			2013	52,2	51,4	56,1	60,0	67,7	47,4	37,5	58,1	56,8	38,2
			2014	**52,7**	**57,5**	**52,8**	**53,8**	**66,7**	**62,1**	**30,8**	**43,3**	**33,3**	**64,5**
5	Organización	% Pacientes que opinan que, en general, en urgencias les atendieron con la suficiente rapidez.	2010	68,4	66,7	58,1	69,2	79,6	71,6	73,9	65,0	77,8	66,7
			2011	71,2	53,3	73,3	75,0	70,3	73,9	75,7	70,0	70,0	88,0*
			2012	73,6	67,3	80,0	76,7	73,8	89,6	64,1	63,6	76,7	74,3
			2013	75,9	73,3	72,0*	79,4	72,7	82,6	71,4	72,7*	77,8*	82,1
			2014	**72,2**	**70,2**	**56,0***	**70,3**	**79,6**	**81,8**	**73,2**	**75,6**	**78,9**	**67,6**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

[redacted]	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	2010	79,2	75,3	78,7	78,1	74,7	74,8	89,2	83,9	77,8	82,4
			2011	82,5	78,0	77,2	76,4	80,6	83,9	94,9	92,6	78,1	86,2
			2012	84,4	81,6	79,7	86,7	81,0	92,2	88,2	90,2	82,5	84,6
			2013	80,3	81,1	90,0	80,6	73,7	73,0	86,6	85,4	75,0	74,7
			2014	**82,0**	**92,6**	**83,1**	**79,1**	**83,3**	**81,0**	**93,1**	**85,7**	**81,1**	**69,0**
16	Organización	% Pacientes a los que el personal que les atendía se identificaba, siempre o casi siempre, diciéndoles quienes eran.	2010	52,1	55,3	55,7	41,7	46,4	49,5	63,9	52,1	48,4	45,1
			2011	52,2	46,1	46,7	46,6	38,0	50,4	72,6	68,0	48,5	56,3
			2012	60,6	68,4	64,3	51,7	47,6	64,9	61,8	63,9	57,5	60,3
			2013	57,9	63,5	72,1	62,1	40,0	59,5	56,7	63,8	50,0	47,4
			2014	**57,0**	**67,1**	**46,6**	**48,8**	**46,9**	**61,5**	**61,4**	**66,7**	**67,9**	**50,0**
19	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas por compartir habitación.	2010	76,8	74,4	76,4	77,3	72,0	69,6	83,5	85,5	65,1	85,7
			2011	74,9	76,8	73,1	81,3	76,3	68,8	77,4	75,7	76,1	64,2
			2012	76,1	77,7	69,4	81,0	71,2	76,7	65,1	84,5	74,6	80,6
			2013	79,1	84,5	84,0	80,6	76,1	74,2	73,8	73,0	86,7	73,3
			2014	**78,8**	**76,9**	**76,9**	**82,9**	**78,0**	**78,6**	**78,2**	**69,6**	**79,2**	**83,7**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
20	Organización	% Paciente para los que no resultaron molestas las visitas.	2010	84,1	77,3	85,5	89,5	78,2	85,2	92,7	89,1	83,3	80,8
			2011	82,8	75,3	87,6	87,1	79,2	82,1	83,3	88,7	84,7	75,8
			2012	82,0	86,5	85,7	85,5	73,4	79,5	77,9	73,8	83,3	83,5
			2013	84,2	82,4	80,3	86,6	88,9	76,9	81,2	75,5	98,1	87,2
			2014	**82,1**	**84,0**	**89,8**	**76,2**	**73,5**	**82,9**	**78,9**	**83,1**	**81,8**	**86,0**
40	Organización	% Pacientes que no han visto fumar en el hospital a familiares, pacientes o personal sanitario.	2010	83,7	71,3	84,1	97,3	89,7	88,2	82,6	87,8	83,3	85,7
			2011	93,4	81,5	100	96,0	99,0	97,4	90,2	93,3	97,9	92,4
			2012	91,6	82,8	95,6	90,3	98,4	97,5	86,6	79,4	100	95,0
			2013	91,9	78,5	96,7	95,7	98,1	97,2	92,6	88,6	100	90,1
			2014	**91,8**	**75,9**	**90,0**	**97,6**	**95,5**	**97,6**	**87,5**	**92,3**	**92,6**	**96,5**
41	Organización	% Pacientes que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto.	2010	62,8	66,3	70,3	55,6	60,0	60,2	57,6	61,9	68,3	55,4
			2011	59,2	54,9	67,0	49,3	54,7	48,7	60,0	63,3	70,8	54,5
			2012	65,6	57,1	73,5	66,7	71,4	63,3	54,5	61,9	72,5	67,9
			2013	64,5	53,3	67,2	58,8	69,6	54,1	55,1	71,7	81,1	68,3
			2014	**60,9**	**53,2**	**56,7**	**52,4**	**69,7**	**59,0**	**58,9**	**66,1**	**65,5**	**65,5**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

[redacted]	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
44	Organización	% Pacientes que piensan que los cambios de turno no afectaron a la atención que recibieron.	2010	83,9	82,1	82,8	86,7	84,9	76,9	89,3	82,8	81,0	89,1
			2011	86,2	84,3	86,0	81,1	85,8	83,9	87,4	92,4	88,5	84,4
			2012	86,6	83,7	88,4	81,4	87,1	88,6	91,0	87,1	91,5	83,3
			2013	87,1	77,3	93,2	86,8	83,9	89,0	91,3	87,2	92,5	87,3
			2014	**84,6**	**84,4**	**83,1**	**81,0**	**83,3**	**88,0**	**85,7**	**85,9**	**89,1**	**82,5**
45	Organización	% Pacientes que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos.	2010	86,4	86,8	85,3	80,0	90,6	84,1	89,1	90,2	86,4	85,2
			2011	86,2	77,2	90,2	75,0	82,9	90,7	93,9	89,3	87,8	89,2
			2012	85,0	82,3	84,0*	68,9	85,7*	95,6	93,0	84,2	88,6	86,5
			2013	84,2	73,5	93,3	73,0	91,3*	88,6	78,4	92,9*	95,2*	77,1
			2014	**80,5**	**72,9**	**78,3***	**64,5**	**73,2**	**96,1**	**88,6**	**85,0**	**80,6**	**87,9**
46	Organización	% Pacientes que opinan que les atendió, siempre o casi siempre, el mismo médico durante su estancia en planta.	2010	65,3	77,1	71,4	55,1	59,0	50,0	57,1	63,5	63,5	67,9
			2011	62,1	65,9	61,5	58,1	59,0	52,2	57,3	78,0	57,8	63,5
			2012	62,1	67,7	72,7	44,8	62,5	56,4	55,4	63,5	56,4	68,8
			2013	70,5	73,5	81,7	59,4	76,8	61,1	66,1	74,5	68,8	66,2
			2014	**62,5**	**73,0**	**69,1**	**48,7**	**50,8**	**58,3**	**68,5**	**70,0**	**62,7**	**62,5**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
47	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas al ser vistos por estudiantes.	2010	81,0	88,9	88,0	81,0	85,7	66,7	70,6	73,9	78,6	77,8
			2011	83,9	76,7	78,6*	84,2*	85,0*	86,7*	88,6	88,6	80,0*	92,9*
			2012	88,0	83,6	89,7	88,0*	100*	100*	84,6	92,3	90,0*	76,9*
			2013	89,2	94,1	95,5*	87,2	76,9*	78,6*	87,8	92,0*	95,5*	85,7*
			2014	**81,2**	**91,4**	**86,4***	**71,4***	**73,3***	**87,1**	**86,4***	**86,2***	**76.9***	**76,6***
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.	2010	99,1	100	100	97,2	100	99,1	98,8	97,9	96,9	100
			2011	99,2	100	97,9	100	98,1	99,2	99,1	99,2	99,0	100
			2012	99,4	100	98,6	98,3	98,5	100	98,5	100	100	100
			2013	98,9	97,3	98,4	100	98,2	98,6	100	100	100	98,8
			2014	**98,7**	**97,6**	**100**	**100**	**98,4**	**96,3**	**98,3**	**98,4**	**98,2**	**100**
52	Organización	% Pacientes que opinan que estuvieron el tiempo necesario en el hospital.	2010	88,4	88,6	90,3	89,0	92,0	79,6	88,2	86,2	90,3	87,3
			2011	88,0	83,3	86,0	87,7	87,9	88,3	90,4	92,4	89,6	88,9
			2012	87,0	87,2	94,4	83,3	79,1	85,9	92,5	89,7	83,8	87,0
			2013	88,0	81,9	88,5	89,6	94,7	84,7	88,1	86,7	86,5	93,9
			2014	**86,6**	**82,7**	**84,7**	**90,2**	**82,3**	**90,1**	**84,5**	**90,2**	**92,7**	**83,3**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	2010	74,3	73,9	65,6	68,1	83,3	76,0	80,4	73,2	81,1	77,3
			2011	79,1	70,0	72,9	73,6	81,1	78,5	90,1	78,0	84,5	91,7*
			2012	81,2	71,9	85,3	80,5	82,9	86,0	84,6	80,0	93,5	73,5
			2013	83,8	80,4	90,0*	78,1	75,8	81,3	90,5	82,6*	89,5*	82,5
			2014	**81,6**	**72,5**	**81,5***	**83,3**	**81,8**	**89,6**	**79,1**	**78,0**	**87,5**	**81,1**
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.	2010	82,2	79,5	82,8	72,7	87,5	78,1	93,5	77,5	100	71,4
			2011	83,8	74,5	78,7	86,5	89,3	85,4	91,5	88,0	82,8	91,7*
			2012	81,9	75,0	77,4	82,1	80,5	92,0	94,6	90,9	89,3*	70,6
			2013	82,2	81,8	82,6*	84,4	78,8	84,4	90,2	72,7*	88,9*	79,5
			2014	**84,2**	**76,5**	**81,5***	**86,1**	**81,8**	**90,9**	**87,5**	**76,9**	**94,6**	**82,4**
10	Trato	% Pacientes que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratados siempre o casi siempre con delicadeza.	2010	90,2	89,1	93,5	91,1	93,6	83,8	93,6	92,5	86,5	81,8
			2011	92,2	81,6	89,6	94,2	92,0	93,4	97,2	94,0	96,4	100*
			2012	93,9	89,3	97,0	97,4	88,1	96,0	100	88,6	96,6*	94,3
			2013	92,4	88,6	92,0*	100,0	93,5	93,6	93	86,4*	100*	89,7
			2014	**93,0**	**92,0**	**96,2***	**94**	**94,4**	**96,8**	**95,1**	**93,2**	**90**	**89,2**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
17	Trato	% Pacientes que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital.	2010	89,9	89,2	91,8	93,2	88,4	83,7	95,1	90,2	85,5	88,0
			2011	89,9	90,0	88,0	90,1	88,8	89,7	91,5	92,6	85,7	90,8
			2012	91,5	85,6	90,1	93,0	89,1	91,9	94,1	93,5	95,0	93,6
			2013	91,0	90,4	91,9	94,1	86,0	89,2	88,2	93,6	92,3	91,1
			2014	**88,2**	**87,3**	**91,5**	**85,7**	**87,7**	**82,1**	**94,8**	**96,8**	**86,8**	**86,0**
26	Trato	% Pacientes que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto que el de otros pacientes.	2010	97,2	91,7	100	98,5	97,6	98,1	97,5	100	96,7	100
			2011	98,0	98,8	96,6	100	96,1	96,6	98,3	97,5	98,9	98,4
			2012	97,2	94,8	97,0	100	98,4	100	98,4	96,6	96,2	97,3
			2013	96,2	94,4	98,2	96,8	98,1	97,2	98,4	93,0	93,8	97,3
			2014	**98,2**	**98,6**	**92,9**	**100**	**100**	**94,8**	**100**	**98,2**	**98,0**	**100**
36	Trato	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no discutió sobre su enfermedad delante de ellos, como si no estuvieran presentes.	2010	97,9	95,5	96,8	98,6	100	99,1	100	99,0	98,4	98,2
			2011	99,5	100	100	98,6	100	98,3	100	100	99,0	98,5
			2012	97,8	97,8	97,0	98,4	98,4	97,4	98,4	94,9	100	97,4
			2013	99,1	98,7	100	100	96,4	98,6	100	100	98,0	100
			2014	**98,9**	**100**	**98,3**	**97,6**	**98,5**	**97,6**	**100**	**100**	**100**	**98,2**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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 .	2010	94,8	92,0	96,7	98,6	92,9	88,6	94,0	95,8	98,4	96,2
			2011	95,5	97,8	94,7	95,9	95,1	90,6	97,4	95,8	94,6	96,9
			2012	96,7	92,4	100	95,0	96,8	100	95,3	96,7	98,7	97,4
			2013	95,7	94,7	98,3	94,2	94,7	93,0	98,5	91,5	96,1	98,8
			2014	**96,5**	**98,8**	**94,8**	**92,9**	**92,3**	**98,8**	**96,5**	**96,8**	**98,1**	**98,1**
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 .	2010	78,2	77,8	83,0	77,8	71,8	63,4	87,5	79,8	75,0	77,3
			2011	78,4	70,9	76,5	80,0	70,6	79,2	89,9	88,0	76,5	86,2
			2012	78,6	75,0	82,8	64,2	82,5	83,3	90,6	73,2	82,2	78,1
			2013	79,6	75,8	87,5	83,6	76,0	68,1	82,0	79,5	84,4	77,6
			2014	**81,7**	**79,7**	**85,5**	**85,0**	**68,8**	**78,2**	**84,6**	**84,5**	**80,8**	**86,3**
48-1	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal Médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	2010	93,3	92,0	91,9	94,5	97,7	94,4	90,5	92,5	95,2	96,2
			2011	93,0	95,5	93,4	91,8	86,9	92,3	94,8	95,8	94,7	88,9
			2012	94,8	95,7	89,9	93,2	93,8	94,7	93,9	95,1	93,8	100
			2013	93,5	94,3	98,4	93,8	93,0	82,4	96,8	97,9	88,2	93,3
			2014	**94,8**	**94,6**	**98,2**	**94,9**	**86,9**	**90,5**	**96,4**	**98,3**	**96,0**	**96,4**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	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.	2010	91,3	87,1	88,7	94,5	90,5	83,7	97,6	95,7	93,5	94,4
			2011	93,8	92,0	93,4	95,9	92,5	91,5	97,4	96,6	95,7	92,1
			2012	93,2	88,4	91,3	91,5	90,6	93,3	97,0	96,7	98,8	93,6
			2013	92,9	92,9	98,3	92,3	87,5	87,8	96,8	95,7	94,1	89,2
			2014	**93,5**	**98,6**	**93,0**	**92,3**	**89,1**	**89,2**	**94,3**	**100**	**89,8**	**94,7**
48-3	Trato	% Pacientes que opinan que los Auxiliares de Enfermería tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	2010	89,4	85,7	87,1	91,8	91,5	83,2	96,4	91,4	91,5	90,2
			2011	91,8	93,1	89,0	91,8	90,7	86,2	96,5	96,6	90,2	90,5
			2012	92,6	89,2	92,4	94,8	89,1	89,2	97,0	96,7	97,5	89,6
			2013	89,6	88,2	98,3	93,7	82,1	81,9	94,9	89,4	92,2	84,5
			2014	**91,9**	**94,4**	**91,2**	**87,2**	**91,9**	**87,7**	**92,3**	**98,3**	**93,9**	**91,1**
48-4	Trato	% Pacientes que opinan que los Celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	2010	93,9	95,1	93,5	91,7	92,9	83,8	96,3	95,6	98,2	94,1
			2011	93,2	91,8	94,4	91,5	91,6	91,1	94,6	99,2	92,3	95,0
			2012	94,9	91,1	97,0	94,4	95,3	93,2	100	93,2	100	91,8
			2013	94,0	97,0	96,4	85,7	94,6	83,3	96,6	97,9	95,9	93,2
			2014	**94,1**	**95,9**	**98,1**	**89,5**	**90,5**	**90,4**	**96,2**	**95,0**	**95,8**	**94,7**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H.C.U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía**	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Noroeste	H. Virgen del Castillo	H.G.U. J.M. Morales Meseguer	H.G.U. Reina Sofía	H.G.U. Los Arcos del Mar Menor	H. de la Vega Lorenzo Guirao
48-5	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal de la Limpieza tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	2010	93,3	91,6	90,3	94,5	94,0	87,4	94,0	94,5	98,3	100
			2011	93,0	88,2	91,3	91,8	90,7	96,4	90,4	98,3	94,6	98,3
			2012	95,7	95,7	94,2	96,6	95,2	94,7	100	91,5	100	93,4
			2013	92,5	94,2	98,3	92,2	87,5	78,6	93,3	95,8	98,0	88,9
			2014	**92,5**	**89,2**	**100**	**89,7**	**88,5**	**84,7**	**96,2**	**96,7**	**98,0**	**91,2**
62***	Global	% Pacientes que en caso de poder elegir, volverían a este Hospital.	2010										
			2011										
			2012										
			2013	98,3	100	100	98,4	95,7	94,2	98,4	100	100	95,8
			2014	**89,9**	**92,3**	**96,6**	**85,4**	**82,8**	**88,9**	**89,5**	**98,4**	**90,7**	**87,3**
63***	Global	% Pacientes que recomendarían este Hospital a sus amigos y familiares	2010										
			2011										
			2012										
			2013	95,1	97,2	98,4	90,9	84,3	93,2	98,4	100	95,9	93,2
			2014	**93,7**	**94,7**	**98,2**	**95,1**	**88,3**	**94,7**	**94,5**	**96,7**	**92,5**	**90,9**

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos recogidos en los años 2010 y 2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

***Pregunta de nueva creación en 2013

El valor más alto del indicador en 2014

El valor más bajo del indicador en 2014

El indicador es mejor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

El indicador es peor en 2014 que en 2013 (estadísticamente significativo)

4.- Consideraciones por Hospital

4.1. H.C.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA

La satisfacción se encuentra en un **8,2** por debajo de la media del SMS, 8,4 (8,0 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Esta dimensión se mantiene como punto fuerte al igual que en el Servicio Murciano de Salud. Casi todos los indicadores que la componen son valorados muy bien por más del 85% de los encuestados. Mejoran en 2014 para este hospital seis de los catorce indicadores de esta dimensión y tan sólo uno se mantiene por debajo de estos niveles de cumplimiento: la necesidad de ayuda de algún familiar por no acudir el personal del hospital (80%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión mejoran doce.

Las oportunidades de mejora son: la información que se entrega al paciente sobre las normas de funcionamiento del hospital, que empeora este año más de 20 puntos (49%) y las explicaciones que reciben los acompañantes en urgencias (68%).

De los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado, se repiten este año niveles bajos de cumplimiento para el indicador que recoge si tuvieron tiempo para leer el documento (75%) y si se le entregó una copia del mismo al paciente (67%).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Empeoran este año los cinco indicadores que componen esta dimensión.

Son oportunidades de mejora: la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad…) que mantiene su tendencia descendente de los últimos años y tan sólo un 42% de los entrevistados manifiesta no haber tenido problemas con la comida, el peor valor del SMS, la ausencia de problemas en el uso de la ducha (66%), y encontrar en buenas condiciones las instalaciones tanto de urgencias (41%) como de las habitaciones (37%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Quince indicadores componen esta dimensión, de los cuales cinco han mejorado en 2014.

Las oportunidades de mejora de esta dimensión son: que te atiendan con la suficiente rapidez en urgencias (70%), la identificación del personal ante el paciente (67%), la no interrupción del descanso demasiado pronto (53%) y la ausencia de problemas al compartir habitación (77%).

Se aprecia una disminución del cumplimiento de la normativa antitabaco ya que sólo un 76% de los entrevistados manifiesta no haber visto fumar dentro del hospital.

DIMENSIÓN TRATO

Mejoran ocho indicadores de los trece de esta dimensión. Y aunque se reafirma como como un punto fuerte del Hospital, presenta dos indicadores con niveles de cumplimiento por debajo del 80%: el trato a los pacientes (72%) y a los acompañantes (76%) en urgencias.

Desciende de manera significativa el número de los consultados que dicen, que si pudieran elegir volverían a este Hospital (92%) y el de los que lo recomendarían a sus amigos y familiares (95%).

4.2. H.G.U. SANTA LUCÍA

La satisfacción media desciende este año y se mantiene en un **8,7,** de las más altas del Servicio Murciano de Salud, 8,4 (8,0 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Esta dimensión se mantiene como punto fuerte al igual que el resto del Servicio Murciano de Salud, pero este año empeoran once de los catorce indicadores de esta dimensión (uno no se valora por n>30) , aunque sin descender del 80% de cumplimiento en ningún caso.

Se valora con un 100% de cumplimiento la profesionalidad del personal médico (aumento significativo).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión once empeoran en 2014, aunque la información persiste como un punto fuerte del hospital.

La oportunidad de mejora se encuentra en la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso del paciente (61%), y de los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de

Consentimiento Informado tan sólo permanece como oportunidad de mejora entregar una copia del mismo al paciente (72%).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Empeoran cuatro indicadores (uno no se valora por n>30).

Las oportunidades de mejora se encuentran en: la percepción de la calidad de la comida, temperatura, variedad.. (45%), de los valores más bajos del SMS y encontrar en buenas condiciones las habitaciones del hospital (61%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Empeoran diez de los quince indicadores.

Las oportunidades de mejora de esta dimensión se concentran en: la identificación ante el paciente por parte de los profesionales que cae de forma significativa este año (47%) pasando a ser el peor valor del SMS, la ausencia de problemas por compartir la habitación (77%) y en la no interrupción del descanso demasiado pronto (57%).

DIMENSIÓN TRATO

Aunque empeoran ocho de los trece indicadores de esta dimensión (en tres casos no se valoran por n menor de 30), en ningún caso se encuentran valores por debajo del 85% de cumplimiento reafirmándose la dimensión, al igual que en el SMS, como un punto fuerte del Hospital.
Se valora con un 100% de cumplimiento, el trato amable del personal de limpieza (significativo).

El 97% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y un 98% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.3. H. RAFAEL MENDEZ

La satisfacción es de un **8,1** siendo más baja que la media del Servicio Murciano de Salud, 8,4 (8,0 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Esta dimensión se mantiene como punto fuerte al igual que en el Servicio Murciano de Salud. Todos los indicadores que la componen son valorados muy bien, en su mayoría, por más del 85% de los encuestados.

Empeoran en 2014, para este hospital, seis de los catorce indicadores de esta dimensión, igual número que los que mejoran. No hay ningún indicador con un porcentaje por debajo de 80%.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión empeoran once.

Las oportunidades de mejora se encuentran en: la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso del paciente que vuelve a empeorar este año (57%), siendo el peor valor del SMS, la información suficiente a los acompañantes en urgencias (76%) y, la posibilidad de comentar con el médico lo que les preocupaba (79%).

Empeoran los cuatro indicadores que se refieren a las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI) y tres de ellos con niveles de cumplimiento inferiores al 80%. Un 78% de los pacientes

consultados indica que les explicaron con claridad su contenido, un 71% que tuvo tiempo suficiente para leerlo y tan solo un 46% (82,4% en 2013) recibió una copia del mismo (significativo).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Los resultados obtenidos al medir los indicadores que constituyen esta dimensión, como en el resto del SMS, siguen informando de una evidente oportunidad de mejora. Persiste la tendencia negativa sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad…), sólo un 44% de los entrevistados declara no haber tenido problemas con la comida que se le sirvió durante su estancia en el hospital. El 42% encuentra en condiciones las instalaciones de urgencias. Un 39% declara encontrar en buenas condiciones las habitaciones y un 57% que no tuvo problemas con el uso del aseo.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión diez empeoran en 2014.

Las oportunidades de mejora de esta dimensión se encuentran en: conocer con facilidad la categoría del personal que atiende (79%), la identificación de los profesionales ante el paciente (49%), la no interrupción del descanso demasiado pronto (52%), ausencia de molestias por las visitas (76%) y la atención igual en los festivos (64%). No se valora la ausencia de problemas al ser vistos por estudiantes por tener n>30.

DIMENSIÓN TRATO

Todos los indicadores de esta dimensión presentan cumplimientos por encima del 80%, considerandose al igual que en el resto del SMS, un punto fuerte del Hospital. En un 100% de los casos (significativo), los pacientes declaran que no notaron un trato distinto al resto de pacientes.

Un 85% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y un 95% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.4. H. COMARCAL DEL NOROESTE

La satisfacción media se ha incrementado en 2014 situandose en **8**, la más baja del SMS, 8,4 (8 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Empeoran en 2014 para este hospital doce de los catorce indicadores de esta dimensión, que deja de ser un punto fuerte para el hospital.

Las oportunidades de mejora son: la ayuda al paciente para realizar su higiene (72%), la atención rápida del personal, que empeora más de 20 puntos (65%), no necesitar ayuda del acompañante por estar siempre dispuesto el personal del hospital y tener en cuenta la opinión del paciente en relación a sus cuidados y tratamiento (76%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión empeoran quince.

Son oportunidades de mejora: la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso del paciente (69%) y, a pesar de mejorar, la información a los acompañantes en urgencias (74%).

En cuanto a los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI): un 94% de los pacientes opina que les entregaron el DCI, un 74% que le explicaron con claridad el

contenido del mismo, un 78% que tuvo tiempo suficiente para leerlo y un 72 % manifiesta haber recibido una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Todos los indicadores de esta dimensión, menos uno, empeoran en este hospital en 2014. Y aunque los resultados obtenidos en el indicador, sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad…), continuan siendo los más altos del SMS, solo un 60% de los encuestados refiere no haber tenido problemas con ella. Un 58% encuentra en buenas condiciones las instalaciones de urgencias, y un 27% (el peor valor del SMS, significativo) en buenas condiciones las habitaciones del hospital, empeorando nuevamente los problemas con el uso de la ducha y el aseo (73%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión, siete mejoran en 2014.

Las oportunidades de mejora de esta dimensión se encuentran en: la rapidez en la atención en urgencias (79%), la identificación de los profesionales ante el paciente (47%), ausencia de problemas al compartir habitación (78%) y en la no interrupción del descanso demasiado pronto (70%).

DIMENSIÓN TRATO

Mejoran nueve de los indicadores que componen esta dimensión y sigue constituyendo, al igual que en el resto del SMS, un punto fuerte del Hospital.

Las oportunidades de mejora de esta dimensión son: el trato a los pacientes en la planta para que se sientan más tranquilos (70%). Se consiguen cifras de cumplimiento del 100% en el trato igualitario para todos los pacientes.

Un 89% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 94,7% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.5. H. VIRGEN DEL CASTILLO

La satisfacción media de este hospital para 2014 es de **8,4,** una de las más altas del SMS, 8,4 (8 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Mejoran en 2014 para este hospital once de los catorce indicadores de esta dimensión, y se mantiene como punto fuerte al igual que en el Servicio Murciano de Salud.

Son oportunidades de mejora: la ayuda al paciente para realizar su higiene (72%) y tener en cuenta la opinión del paciente en relación a sus cuidados y tratamiento (77%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión mejoran once, y tres no alcanzan el 80% de cumplimiento, constituyendo las oportunidades de mejora para esta dimensión: la información que recibe el paciente sobre todo lo que se le realiza en urgencias (79%), la información a los acompañantes en urgencias (75%) y las explicaciones sobre la evolución del estado de salud (78%).

En cuanto a los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI): un 94% de los pacientes opina que les entregaron el DCI, un 89% que les explicaron con claridad el

contenido del mismo, un 88% que tuvo tiempo suficiente para leerlo y un 88% (el dato mejor del SMS, significativo) que recibió una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Empeoran tres de los cinco resultados para esta dimensión. Los resultados obtenidos en el indicador sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad…) vuelve a empeorar este año (57%) . Sólo un 44% encuentra en buenas condiciones las habitaciones del hospital y las instalaciones de urgencias (65%) y mejoran ligeramente los problemas con el uso de la ducha y el aseo (71%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión, diez mejoran en 2014.

Las oportunidades de mejora son: la identificación del personal ante el paciente (61%), los problemas por compartir habitación (79%), las molestias con las visitas (77%) y la no interrupción del descanso por las mañanas demasiado pronto (59%) que tambien empeora este año.

DIMENSIÓN TRATO

De los indicadores que componen esta dimensión diez mejoran, confirmando que esta dimensión es un punto fuerte del hospital. El único indicador que, aun mejorando, permanece por debajo del 80% de cumplimiento es el trato en planta para tranquilizar al paciente (79%).

Un 89% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 95% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.6. H.G.U. J. Mª MORALES MESEGUER

La satisfacción media se manteniene actualmente en un **8,6,** siendo una de la más altas del Servicio Murciano de Salud , 8,4 (8 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Esta dimensión se mantiene como punto fuerte con los valores más altos del Servicio Murciano de Salud. Los indicadores que la componen son valorados muy bien, en su mayoría, por más del 90% de los encuestados. Se alcanza el 100% de cumplimiento en dos de ellos: la profesionalidad del personal de enfermería y ausencia de comentarios inapropiados por parte del personal.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión mejoran once. A pesar de haber mejorado en este año, la oportunidad de mejora se encuentra en la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso del paciente (76%) y se alcanza el 100% de cumplimiento en el indicador que valora la facilidad para comprender las respuestas del personal de enfermería.

Los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI) mejoran este año: el 98% indica que se le entregó el DCI, un 90% que les explicaron con claridad su contenido, un 71% que tuvo tiempo suficiente para leerlo y un 94% recibió una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Los resultados obtenidos al medir los indicadores que constituyen esta dimensión, muestran por primera vez en varios años una tendencia positiva sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad…), aunque sólo un 60% (pasa a ser de los mejores valores del SMS) de los entrevistados, declara no haber tenido problemas. Mejora tambien la percepción sobre las instalaciones de las habitaciones (41%), mientras que empeora la percepción de la calidad de las instalaciones del área de urgencias (54%) y los problemas con el uso de la ducha y el aseo (57%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión siete mejoran y siete empeoran en este hospital en 2014.

Las oportunidades de mejora de esta dimensión se encuentran en: la rapidez en la atención en urgencias (73%), la identificación de los profesionales ante el paciente (61%), compartir habitación sin problemas (78%), ninguna molestia con las visitas (79%) y la no interrupción del descanso demasiado pronto (59%).

No se puede valorar los problemas con los estudiantes por n<30

DIMENSIÓN TRATO

Esta dimensión, al igual que en el SMS, se reafirma como un punto fuerte del Hospital. De los indicadores que componen esta dimensión seis han mejorado. En tan solo un indicador se encuentran, este año, valores de cumplimiento por debajo del 80%: el trato en urgencias que ayuda al paciente a sentirse más tranquilo o calmado (79%).

Un 89,5% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y un 94,5% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.7. H.G.U. REINA SOFÍA

La satisfacción media de este hospital ha sido de **8,6** en 2013, una de las más altas del SMS, 8,4 (8 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Mejoran, en 2014 para este hospital, diez de los catorce indicadores de esta dimensión. Tan sólo empeoran dos, y se manteniene esta dimensión como punto fuerte. Sólamente un indicador presenta un valor de cumplimiento por debajo del 80%: recibir ayuda para realizar la higiene personal siempre que se precise (78%).

Presentan un 100% de cumplimientos la ausencia de comentarios inadecuados y utilizar los medios adecuados para controlar el dolor (en ambos casos mejor que la media del SMS de forma significativa)

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión empeoran nueve.

Las oportunidades de mejora se encuentran en: la información que reciben al ingreso pacientes y familiares (72%), información recibida en urgencias por los familiares del enfermo (68%) y la posibilidad de comentar con los médicos aspectos de la enfermedad que les preocupan (77%).

El indicador sobre la información en urgencias de los motivos del ingreso, se cumple en el 100%.

En cuanto a los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI): el 98% de los pacientes opina que les entregaron el DCI, un 83% que les explicaron con claridad el contenido del mismo, un 85% que tuvo tiempo suficiente para leerlo y un 84% que recibió una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Tres de los indicadores que componen esta dimensión constituyen oportunidades de mejora : los resultados obtenidos en el indicador sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad…) (58%), encontrar en buenas condiciones las habitaciones del hospital (52%) y las instalaciones del área de urgencias (58%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión siete empeoran en 2014.

Las oportunidades de mejora de esta dimensión se encuentran en: la atención con la suficiente rapidez en urgencias (76%), la identificación por parte del profesional ante el paciente (67%), la ausencia de problemas por compartir habitación (70%) y la no interrupción del descanso por la mañana demasiado pronto (66%).

No se valoran por n<30 la atención por estudiantes.

DIMENSIÓN TRATO

De los indicadores que componen esta dimensión mejoran ocho y la dimensión trato sigue siendo un punto fuerte. Tan sólo el trato a los acompañantes en urgencias presenta un un 77%, el trato para tranquilizar al paciente en urgencias (78%).

Se encuentran cumplimientos del 100% en los indicadores: no discutir delante del paciente sobre su enfermedad y las respuestas faciles de entender por parte de enfermería.

El 91% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 92% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.8. H.G.U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR

La satisfacción media se encuentra este año en **8,9** la más alta del SMS cuya media es de 8,4 (8 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Aunque empeoran ocho de los indicadores que la componen, esta dimensión se mantiene como punto fuerte al igual que en el Servicio Murciano de Salud, ya que casi todos los indicadores son valorados bien por más del 85% de los encuestados.

Se observa un 100% de cumplimiento en el indicador que habla de la utilización de todos los medios necesarios para quitar el dolor.

No se puede valorar el indicador sobre la rapidez de la atención en urgencias por n<30.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión empeoran siete. Disminuye el porcentaje de pacientes que declaran que recibieron información sobre las normas de funcionamiento del hospital en el momento de su ingreso, pasando de un 82% a un 49%, el peor dato del SMS (significativo).

Presenta un 100% de cumplimiento el indicador sobre las explicaciones de los resultados de la intervención con claridad a los familiares, y no se pueden valorar los indicadores sobre explicaciones en urgencias a pacientes o familiares, o sobre los motivos del ingreso, por n<30.

Los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI): el 93% indica que se le entregó el DCI, un 79% que les explicaron con claridad su contenido, un 84% que tuvo tiempo suficiente para leerlo y un 69% que recibió una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Tres de los indicadores de esta dimensión mejoran para este hospital en 2014, incluyendo el de la comida, aunque persiste como oportunidad de mejora ya que sólo un 58% de los entrevistados declara no haber tenido problemas con la comida (temperatura, calidad, variedad…) que se le sirvió durante su estancia en el hospital. El indicador sobre las instalaciones del área de urgencias no se valora por n<30.

Las instalaciones de las habitaciones están en buenas condiciones para el 79% de los entrevistados, que persiste como el mejor resultado del SMS (significativo).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión, nueve empeoran para 2014.

Las oportunidades de mejora se encuentran en la identificación del profesionales ante el paciente (68%), los problemas por compartir habitación, la no interrupción del descanso demasiado pronto (65%).

Los indicadores sobre la rapidez en la atención en urgencias, sensación de falta de atención en festivos, y los problemas al ser vistos por estudiantes, no se valoran por n<30.

DIMENSIÓN TRATO

De los indicadores que componen esta dimensión mejoran seis, y continua siendo un punto fuerte del Hospital.

Se obtiene un 100% de cumplimiento (significativo) en la ausencia de discusisones del personal delante del enfermo.

No se valoran por n <30 los indicadores relacionados con el trato al paciente y a los familiares en urgencias y con el trato delicado al retirar la ropa en el reconocimiento en urgencias.

El 91% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 92% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.9. H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO

La satisfacción media en este hospital desciende este año situandose en un **8,1** más baja que la del SMS, 8,4 (8 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Mejoran en 2014 para este hospital once de los catorce indicadores de esta dimensión, manteniendose esta dimensión como punto fuerte al igual que en el Servicio Murciano de Salud.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

Mejoran diez indicadores de los que componen esta dimensión.

Las oportunidades de mejora son : la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso (49%), el valor más bajo del SMS; las explicaciones al paciente en urgencias (68%), las explicaciones al acompañante en urgencias (69%) y la posibilidad de consultar con el medico dudas sobre el alta (78%).

Se cumple en un 100% el indicador sobre la información recibida por los acompañantes sobre la operación del paciente.

En cuanto a los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI): un 96% indica que se le entregó el DCI, un 86% que les explicaron con claridad el contenido del mismo, un 90% que tuvo tiempo suficiente para leerlo y un 63% que recibió una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES

Mejoran en 2014 tres de los cinco indicadores de esta dimensión, aunque la dimensión en sí, constituye una oportunidad de mejora porque los cumplimientos se situan por debajo del 80%.

Los resultados obtenidos en el indicador que valora la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad…) vuelven a ascender este año (58%). Sólo un 56% encuentra en buenas condiciones las instalaciones de urgencias y un 54% las habitaciones del hospital. No tuvieron problemas con el uso de la ducha y el aseo un 71% de los encuestados

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión nueve empeoran en 2014.

Las oportunidades de mejora de esta dimensión son: la atención con rapidez en urgencias (68%), la posibilidad de identificación del personal (69%), los profesionales que se identifican ante el paciente (50%) y la no interrupción del descanso demasiado pronto (65%).

Se cumple en un 100% el indicador sobre disponer del tiempo suficiente en el momento del alta.

No se valoran por n<30 los problemas en la atención por estudiantes.

DIMENSIÓN TRATO

De los indicadores que componen esta dimensión mejoran ocho y la dimensión trato sigue siendo un punto fuerte, como en el resto del SMS. Se cumple en un 100% la ausencia de percepción de trato distinto de otros pacientes.

Un 87% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y un 91% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

5.- 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
CartageN


AREA III


Area IV
noroeste


Area V
Vega Media del Segura


Gerencia Única del Altiplano
área v


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