



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y HOSPITALARIA

SERVICIOS OBSTÉTRICOS

SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2013

Comparativo 2009-2013

Subdirección General de Calidad Asistencial



AUTORES

DIRECTOR DEL PROYECTO

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

COORDINADORA DEL PROYECTO

Adelia Más Castillo. Técnico Responsable Calidad Asistencial. Médico Especialista M. Preventiva y Salud Pública. Subdirección General de Calidad Asistencial.

TRABAJO DE CAMPO

M^a Carmen Rodríguez Molina. Auxiliar Coordinador. Subdirección General de Calidad Asistencial.

Consuelo García Ruiz. Técnico Gestión de la Información. Subdirección General de Calidad Asistencial.

Juana Ramón Esparza. Técnico Gestión de la Información. Subdirección General de Calidad Asistencial.

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

M^a Teresa Martínez Rocamora. H. 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 García Rodríguez H. G. U. Los Arcos del Mar Menor.

APOYO ADMINISTRATIVO

M^a Jesús Oñate Marín. Auxiliar Especialista. Subdirección General de Calidad Asistencial.

RESUMEN EJECUTIVO	6
1.-DATOS 2013. 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.....	11
1.6. TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TASA DE RESPUESTA EN S. OBSTÉTRICOS, A NIVEL DE S.M.S.	12
1.7. TASA DE RESPUESTA EN S. OBSTÉTRICOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD.....	13
2.- DATOS 2013. SERVICIOS OBSTÉTRICOS	14
2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	15
2.1.1. GRUPOS DE EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD	15
2.1.2. NIVEL DE ESTUDIOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD.....	17
2.1.3. PERCEPCIÓN DEL ESTADO DE SALUD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD.....	18
2.2. INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA	19
2.2.1. RESULTADOS.	20
2.2.2. DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS DE CADA HOSPITAL CON EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD	30
2.2.3. OPORTUNIDADES DE MEJORA, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD.....	32
2.2.4. OPORTUNIDADES DE MEJORA, POR DIMENSIÓN, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD.....	34

3.- SERIE 2009-2013 SERVICIOS OBSTÉTRICOS.....	35
3.1. TASA DE RESPUESTA POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. SERIE 2009-2013	36
3.2. INDICADORES DE CALIDAD. SERVICIOS OBSTÉTRICOS. SERIE 2009-2013	37
4.- CONSIDERACIONES POR HOSPITAL	57
4.1. H. C. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	58
4.2. H. G. U. SANTA LUCÍA	61
4.3. H. RAFAEL MENDEZ	63
4.4. H. COMARCAL DEL NOROESTE	65
4.5. H. VIRGEN DEL CASTILLO	67
4.6. H. G. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	69
5.- CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL INFORME.....	71

RESUMEN EJECUTIVO

En el año 2002 se empezó a utilizar la encuesta EMCA, de valoración de la calidad percibida y la satisfacción post-hospitalización, en los hospitales del Servicio Murciano de Salud, 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 consultadas 12.302 mujeres de la totalidad que dieron a luz en los Servicios Obstétricos, con una tasa de respuesta media en este área del 38,9% (21,3% - 52,5%).

En el año 2013, con la misma metodología utilizada en años anteriores, se procede a encuestar a una muestra de 1.212 mujeres dadas de alta en las Maternidades de los Hospitales del Servicio Murciano de Salud (SMS), entre los días 8 de abril al 22 de septiembre ambos inclusive (tasa de respuesta 34,4 %). 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 es de **8,3**, con valoraciones altas de la profesionalidad 89% (84,5% - 93,6%) y trato de los profesionales 88,5% (83% - 93,4%).

No se aprecian mejoras en las siguientes áreas:

- Información: Persiste como una oportunidad de mejora de esta dimensión la información que se da a la mujer al ingreso en el hospital sobre las normas del funcionamiento (57%), al igual que las explicaciones al alta sobre tratamiento y cuidados de la madre (76%) y del niño (73%).
- Infraestructuras: La calidad percibida de la comida continúa como una de las mayores oportunidades de mejora de esta dimensión. Sólo un 54,5% (39% - 77%) de las usuarias entrevistadas manifestaron no tener ningún problema con la comida servida durante su estancia en el hospital. Por otra parte, únicamente un 48% (22% - 84%) manifiestan que estaban en buenas condiciones las habitaciones y sólo un 75% (45% - 91%) opinan lo mismo de las salas de dilatación, conformando ambos indicadores el otro reto de esta dimensión.
- Organización: Un 70,5% (54% - 84%) de las encuestadas, declaran que no tuvieron dificultad para identificar la categoría del personal que las atendía, que el personal se identificaba ante ellas un 50% (34% - 64%), que no les resultaron molestas las visitas un 70% (58% - 80%) y un 71,5% (69% - 74%) declara que no se interrumpió su descanso por la mañana demasiado pronto.

Este año se incluyen tres preguntas más en el cuestionario: una sobre el estado de salud previo al ingreso de la entrevistada, otra sobre intención de volver al Hospital si pudieran escoger y la última para saber si recomendarían el centro a sus amigos y familiares, obteniéndose como resultado que un 98% volverían a ese Hospital y un 94% lo recomendarían a sus amigos y familiares.



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



1.-Datos 2013. NOTAS METODOLÓGICAS

1.1. POBLACIÓN Y PERIODOS DE ESTUDIO

Mujeres, mayores de 18 años, dadas de alta en los Servicios Obstétricos de los Hospitales de Agudos del Servicio Murciano de Salud en el año 2013, desde el día 8 de abril hasta completar la muestra necesaria en cada uno de los servicios estudiados (cierre del periodo 22 de septiembre).

Al igual que en 2012 se ha realizado un solo corte que se llevó a cabo durante las fechas indicadas.

1. 2. ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 6 Hospitales Públicos de Agudos de la Región de Murcia con Servicio de Obstetricia.

1. 3. TIPO DE DISEÑO

Estudio retrospectivo, descriptivo, de prevalencia, transversal.

1.4. TIPO DE MUESTREO

En todos los casos las mujeres fueron escogidas por medio de un muestreo aleatorio de conveniencia, estratificado proporcional por Hospital (según tasa de respuesta anterior), del total de usuarias dadas de alta durante el periodo de estudio.

Se remitieron 1.212 cuestionarios en Servicios Obstétricos. La tasa de respuesta en este área fue de un **34,4%**.

- **Fuente de Datos:** Listados facilitados por los servicios de admisión de los hospitales entre las mujeres dadas de alta en Servicios Obstétricos, que incluían los datos siguientes: nombre completo, dirección completa y fecha de nacimiento.
- **Criterios Inclusión :** Para ser incluidas en el estudio las mujeres debían ser mayores de 18 años y haber sido dadas de alta en servicios obstétricos durante los periodos señalados.
- **Criterios Exclusión:**
 - Motivo Alta: traslado a otro centro de agudos, defunción, no consta.
 - Diagnostico al Alta para Obstetricia: distinto a parto con recién nacido vivo, no consta.
 - Domicilio: dirección ausente o incompleta.
 - Estancia: menor a un día.
 - Edad: menor de 18 años o desconocida.
 - Duplicidad de datos: datos repetidos en distintos servicios y/o hospitales.
- **Motivos exclusión de Encuestas Recibidas**
 - Encuestas sin datos sociodemográficos o con incongruencias en los mismos: 1 (0,23%).

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 mujeres que han dado a luz. El cuestionario se modificó en 2013 con la inclusión de tres preguntas: una sobre el estado de salud previo al ingreso de la entrevistada, otra sobre 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 mujeres que cumplían los requisitos exigidos. A los diez días de remitido éste, se envió 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 SERVICIOS OBSTÉTRICOS, A NIVEL DE SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2013

	Número de mujeres del periodo de estudio. S. Obstétricos
Totales	1.566
Incluidos en el estudio	1.212
Contestan	417
% del Total de usuarios	26,63
% del Total de usuarios incluidos	34,41

1.7. TASA DE RESPUESTA EN SERVICIOS OBSTÉTRICOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD*. AÑO 2013

HOSPITAL	% S. Obstétricos
H. C. U. Virgen de la Arrixaca	39,2
H. G. U. Santa Lucía	34,2
H. Rafael Méndez	30,5
H. Comarcal del Noroeste	38,7
H. Virgen del Castillo	52,5
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	21,3
Servicio Murciano de Salud	34,4

*n= proporcional para cada hospital, según tasa de respuesta de años anteriores.



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



2.- Datos 2013. Servicios Obstétricos

2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA. SERVICIOS OBSTÉTRICOS

2.1.1. GRUPOS DE EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2013

	% 18-24	% 25-44	% 45 y más
H. C. U. Virgen de la Arrixaca	6,0	94,0	0,0
H. G. U. Santa Lucía	6,0	94,0	0,0
H. Rafael Méndez	5,6	94,4	0,0
H. Comarcal del Noroeste	6,0	92,9	1,2
H. Virgen del Castillo	4,1	95,9	0,0
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	14,8	85,2	0,0
Servicio Murciano de Salud	7,3	92,5	0,2

2.1.1. (bis) EDAD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2013

	Mínimo	Media	Máximo	Desviación estándar	P25	Mediana	P75
H. C. U. Virgen de la Arrixaca	21	32,91	42	4,79	30	33	37
H. G. U. Santa Lucía	21	32,90	43	4,47	31	33	36
H. Rafael Méndez	19	32,62	42	4,75	30	33	36
H. Comarcal del Noroeste	19	32,79	45	5,12	30	33	36
H. Virgen del Castillo	21	32,64	44	4,62	30	32,5	35
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	19	30,56	43	5,78	26	31	34
Servicio Murciano de Salud	19	32,35	45	0,22	30	33	36

2.1.2. NIVEL DE ESTUDIOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2013

	NS/NC	Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3	
		n	%	n	%	n	%
H. C. U. Virgen de la Arrixaca	1	5	7,6	28	42,4	33	50,0
H. G. U. Santa Lucía	2	17	26,2	22	33,8	26	40,0
H. Rafael Méndez	4	14	20,9	37	55,2	16	23,9
H. Comarcal del Noroeste	3	19	23,5	39	48,1	23	28,4
H. Virgen del Castillo	3	16	22,5	39	54,9	16	22,5
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	3	30	58,8	12	23,5	9	17,6
Servicio Murciano de Salud	16	101	27,4	177	42,7	123	29,8

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

**Datos extraídos de las respuestas de los encuestados

2.1.3. PERCEPCIÓN DEL ESTADO DE SALUD POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD*. AÑO 2013





	Muy bueno o Bueno		Regular, Malo o Muy Malo	
	n	%	n	%
H. C. U. Virgen de la Arrixaca	62	93.9	4	6.1
H. G. U. Santa Lucía	53	81.5	12	18.5
H. Rafael Méndez	58	84.1	11	15.9
H. Comarcal del Noroeste	76	92.7	6	7.3
H. Virgen del Castillo	65	92.9	5	7.1
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	47	88.7	6	11.3
Servicio Murciano de Salud	361	88,2	44	11,8

*Datos extraídos de las respuestas de las encuestadas.

2.2. INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA. SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Se exponen a continuación los resultados de la explotación de los datos del año 2013. Para la clasificación de los centros de acuerdo al valor obtenido en cada indicador y para los cálculos de significación estadística, sólo se han tenido en cuenta aquellos centros que tenían 30 ó más casos en cada indicador evaluado. Se han señalado con un asterisco aquellos valores obtenidos con “n” menor a 30.


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

-  El valor más alto del indicador en 2013
-  El valor más bajo del indicador en 2013
-  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
- ** Pregunta de nueva creación

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. Los Arcos del Mar Menor
43	GLOBAL	% Mujeres que puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital.	77,6	65,7	74,2	69,0	78,0	91,7	92,2
43 bis	GLOBAL	Satisfacción Media.	8,3	7,8	8,3	7,9	8,3	8,6	9,1
2	Organización	% Mujeres a las que, durante el tiempo que permanecieron en la sala de dilatación, les permitieron tener un acompañante.	93,2	98,3	96,5	88,1	97,4	90,3	91,3
3	Infraestructura	% Mujeres que encontraron todo en buen estado en la sala de dilatación del hospital.	75,1	68,3	85,7	45,3	90,7	86,4	89,4
4	Trato	% Mujeres que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratadas siempre o casi siempre con delicadeza.	88,5	86,7	90,9	81,3	94,7	90,0	91,3
5	Competencia Profesional	% Mujeres que opinan que el personal que les atendió durante el proceso de dilatación les ayudó siempre o casi siempre que lo necesitaban.	94,3	93,3	96,5	89,2	100	93,3	95,7

*Valor de n para el indicador menor de 30

 El valor más alto del indicador en 2013

 El valor más bajo del indicador en 2013

 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. Los Arcos del Mar Menor
6	Competencia Profesional	% Mujeres a las que se les preguntó si querían que les pusieran la epidural.	91,2	97,0	95,4	89,2	98,8	71,0	91,8
7	Información	% Mujeres que opinan que en el paritorio, después del parto les explicaron con claridad cómo estaba su hijo.	82,7	74,6	82,1	80,0	77,4	93,2	90,6
8	Organización	% Mujeres que opinan que las medidas de seguridad para la identificación de los recién nacidos son suficientes.	89,1	83,3	89,2	88,4	95,2	90,5	88,9
9	Organización	% Mujeres que opinan que no tardaron mucho tiempo en comunicarle a sus acompañantes que ya había dado a luz.	92,7	95,2	96,6	87,5	97,5	92,4	90,4
10	Información	% Mujeres que opinan que ellas o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso.	57,4	52,2	48,5	43,3	42,0	94,4	76,9
11	Información	% Mujeres que opinan que al llegar a planta les explicaron con claridad los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo.	69,7	40,3	62,1	69,6	64,6	89,0	92,2

*Valor de n para el indicador menor de 30

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador del Hospital es mejor que el del SMS (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ 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. Los Arcos del Mar Menor
12	Organización	% Mujeres que durante su estancia en el hospital pudieron saber, siempre o casi siempre, con facilidad si quienes le atendían eran médicos, celadores, personal de enfermería o de cualquier otro tipo.	70,5	53,7	72,7	60,9	84,1	80,8	76,9
13	Organización	% Mujeres que el personal que les atendía se identificaba, siempre o casi siempre, diciéndoles quienes eran.	50,1	40,3	63,6	33,8	47,6	56,2	64,0
14	Trato	% Mujeres que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital.	86,1	68,7	87,9	79,1	90,0	95,9	98,1
15	Información	% Mujeres que opinan que ellas, o sus acompañantes, no han recibido información diferente o contradictoria por parte del personal que les atendió.	85,8	78,8	81,5	86,4	91,5	82,4	92,3
16	Infraestructura	% Mujeres que no encontraron ningún problema en la comida que le dieron durante su estancia en el hospital.	54,5	52,2	48,5	53,7	67,1	76,7	39,2
17	Competencia Profesional	% Mujeres que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron.	58,9	50,0*	64,5	38,5*	55,0	78,1	78,1

*Valor de n para el indicador menor de 30

 El valor más alto del indicador en 2013

 El valor más bajo del indicador en 2013

 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. Los Arcos del Mar Menor
18	Infraestructura	% Mujeres a las que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería.	89,2	92,5	89,4	79,7	85,4	94,5	98,1
19	Infraestructura	% Mujeres que encontraron en buenas condiciones la habitación del hospital.	48,4	22,4	70,8	29,0	35,8	45,7	84,0
20	Competencia Profesional	% Mujeres a las que no les tuvo que ayudar, en algún momento, otro paciente o acompañante, por no acudir o no estar disponible el personal del hospital.	88,4	77,6	89,6	87,0	92,7	94,5	90,6
21	Organización	% Mujeres para las que no resultaron molestas las visitas.	70,3	57,5	65,3	69,4	73,3	77,0	79,6
22	Organización	% Mujeres que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto.	71,5	72,7	68,7	73,9	69,5	71,2	71,7
23	Infraestructura	% Mujeres que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo.	59,3	28,8	79,1	43,5	68,3	84,9	62,3

*Valor de n para el indicador menor de 30

■ El valor más alto del indicador en 2013

■ El valor más bajo del indicador en 2013

■ 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. Los Arcos del Mar Menor
24	Organización	% Mujeres que no han visto fumar en el hospital a familiares, otras mujeres ingresadas o personal sanitario.	97,5	95,5	100	95,7	98,8	100	96,3
25	Competencia Profesional	% Mujeres que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar.	85,4	89,6	86,6	78,9	90,2	86,1	85,2
26	Competencia Profesional	% Mujeres que opinan que cuando llamaron al personal del hospital para que atendiera sus necesidades lo hicieron siempre o casi siempre con suficiente rapidez.	84,6	85,1	79,1	81,7	87,8	90,4	87,0
27	Competencia Profesional	% Mujeres que opinan que se utilizaron siempre o casi siempre los medios necesarios para quitarles el dolor durante su estancia en el hospital.	86,7	82,3	83,6	78,8	93,8	92,4	94,1
28	Organización	% Mujeres que piensan que los cambios de turno no afectaron la atención que recibieron.	90,6	83,3	88,1	88,7	93,9	94,5	96,3
29	Organización	% Mujeres que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos.	83,6	57,1	80,0	75,5	94,3	100	100

*Valor de n para el indicador menor de 30

 El valor más alto del indicador en 2013

 El valor más bajo del indicador en 2013

 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. Los Arcos del Mar Menor
30	Trato	% Mujeres que opinan que cuando se sentían con ansiedad o con ánimo decaído, su médico o el personal de enfermería siempre o casi siempre las tranquilizaba.	74,5	64,5	73,4	63,6	73,7	83,6	92,3
31	Información	% Mujeres que opinan que cuando realizaron alguna pregunta a los médicos siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender.	85,4	78,8	87,7	80,6	85,4	92,5	90,0
32	Información	% Mujeres que opinan que cuando realizaron alguna pregunta al personal de enfermería siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender.	87,0	79,7	87,7	79,4	92,7	95,9	92,0
33	Competencia Profesional	% Mujeres que opinan que el personal del hospital no hizo ningún tipo de comentario inapropiado sobre otra mujer ingresada estando ellas presentes.	93,7	86,6	94,0	89,7	100	98,6	96,2
34	Trato	% Mujeres que sintieron que se respetó, siempre o casi siempre, su intimidad en el momento de reconocerlas, asearlas o curarlas.	91,0	92,5	97,0	84,1	95,1	95,9	87,0
35	Organización	% Mujeres que no tuvieron problemas al ser vistas por estudiantes.	79,7	75,0	70,5	80,4	84,0*	100*	75,0*

*Valor de n para el indicador menor de 30

 El valor más alto del indicador en 2013

 El valor más bajo del indicador en 2013

 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	DIMENSION	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. Los Arcos del Mar Menor
36	Trato	% Mujeres que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto al de otras mujeres.	93,5	92,3	94,0	88,2	98,8	97,2	94,1
37-1	Trato	% Mujeres que opinan que el personal Médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	92,1	91,0	92,5	87,1	94,0	94,5	96,1
37-2	Trato	% Mujeres que opinan que las matronas tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	94,5	93,9	95,5	88,7	100	95,9	96,2
37-3	Trato	% Mujeres que opinan que el personal de enfermería tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	90,8	83,6	87,9	89,9	94,0	97,2	94,1
37-4	Trato	% Mujeres que opinan que los auxiliares de enfermería tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	86,8	79,1	81,5	85,7	95,1	97,3	86,3
37-5	Trato	% Mujeres que opinan que los celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	89,5	78,8	90,6	87,0	94,0	90,4	95,8

*Valor de n para el indicador menor de 30

 El valor más alto del indicador en 2013

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

 El valor más bajo del indicador en 2013

 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. Los Arcos del Mar Menor
37-6	Trato	% Mujeres que opinan que el personal de limpieza tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	86,8	84,8	92,5	77,1	92,9	87,5	90,4
38	Información	% Mujeres que opinan que antes de irse de alta les explicaron con claridad el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa.	76,1	65,7	56,7	74,3	88,1	86,5	88,9
38-1	Información	% Mujeres que opinan que antes de irse de alta les explicaron con claridad los cuidados que debía recibir su hijo .	73,3	50,7	67,2	70,0	72,2	89,0	92,5
39	Organización	% Mujeres 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.	97,3	98,5	95,5	95,7	100	100	96,3
40	Organización	% Mujeres que opinan que estuvieron el tiempo necesario en el hospital.	93,1	90,9	94,0	91,5	95,2	93,2	94,3

*Valor de n para el indicador menor de 30

 El valor más alto del indicador en 2013

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

 El valor más bajo del indicador en 2013

 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. Los Arcos del Mar Menor
42-1	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad del personal médico que les atendió como buena o muy buena.	95,9	95,5	95,5	91,5	97,6	97,2	100
42-2	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad de las matronas que les atendieron como buena o muy buena.	95,4	92,4	94,0	93,0	97,6	95,8	100
42-3	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad del personal de enfermería que les atendió como buena o muy buena.	92,3	86,4	88,1	87,0	97,6	98,6	100
42-4	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería que les atendió como buena o muy buena.	90,5	86,4	81,8	85,9	96,3	98,6	98,0
42-5	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad de los celadores que les atendieron como buena o muy buena.	90,3	86,4	90,6	84,5	96,3	90,0	95,8
42-6	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad del personal de limpieza que les atendió como buena o muy buena.	87,0	85,9	95,5	80,3	88,0	82,9	90,2

*Valor de n para el indicador menor de 30

 El valor más alto del indicador en 2013

 El valor más bajo del indicador en 2013

 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. Los Arcos del Mar Menor
49**	GLOBAL	% Mujeres que en caso de poder elegir, volverían a este Hospital.	97,6	100	100	93,4	98,7	97,1	98,1
50**	GLOBAL	% Mujeres que recomendarían este Hospital a sus amigos y familiares.	94,0	95,3	96,8	89,4	91,5	94,4	98,1

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Pregunta de nueva creación

 El valor más alto del indicador en 2013

 El valor más bajo del indicador en 2013

 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

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
H.C.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	98,3	68,3	86,7	93,3	97,0	74,6	83,3	95,2	52,2	40,3	53,7	40,3	68,7	78,8	52,2	50,0*	92,5	22,4	77,6	57,5	72,7	28,8	95,5	89,6	85,1	82,3	83,3
H.G.U. SANTA LUCÍA	96,5	85,7	90,9	96,5	95,4	82,1	89,2	96,6	48,5	62,1	72,7	63,6	87,9	81,5	48,5	64,5	89,4	70,8	89,6	65,3	68,7	79,1	100	86,6	79,1	83,6	88,1
H. RAFAEL MÉNDEZ	88,1	45,3	81,3	89,2	89,2	80,0	88,4	87,5	43,3	69,6	60,9	33,8	79,1	86,4	53,7	38,5*	79,7	29,0	87,0	69,4	73,9	43,5	95,7	78,9	81,7	78,8	88,7
H. COMARCAL DEL NOROESTE	97,4	90,7	94,7	100	98,8	77,4	95,2	97,5	42,0	64,6	84,1	47,6	90,0	91,5	67,1	55,0	85,4	35,8	92,7	73,3	69,5	68,3	98,8	90,2	87,8	93,8	93,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	90,3	86,4	90,0	93,3	71,0	93,2	90,5	92,4	94,4	89,0	80,8	56,2	95,9	82,4	76,7	78,1	94,5	45,7	94,5	77,0	71,2	84,9	100	86,1	90,4	92,4	94,5
H.G.U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	91,3	89,4	91,3	95,7	91,8	90,6	88,9	90,4	76,9	92,2	76,9	64,0	98,1	92,3	39,2	78,1	98,1	84,0	90,6	79,6	71,7	62,3	96,3	85,2	87,0	94,1	96,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	93,2	75,1	88,5	94,3	91,2	82,7	89,1	92,7	57,4	69,7	70,5	50,1	86,1	85,8	54,5	58,9	89,2	48,4	88,4	70,3	71,5	59,3	97,5	85,4	84,6	86,7	90,6

*Valor de n para el indicador menor de 30

El valor más alto del indicador en 2013

El valor más bajo del indicador en 2013

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.)

	29	30	31	32	33	34	35	36	37-1	37-2	37-3	37-4	37-5	37-6	38	38-1	39	40	42-1	42-2	42-3	42-4	42-5	42-6	49**	50**	43	43 BIS
H.C.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	57,1	64,5	78,8	79,7	86,6	92,5	75,0	92,3	91,0	93,9	83,6	79,1	78,8	84,8	65,7	50,7	98,5	90,9	95,5	92,4	86,4	86,4	86,4	85,9	100	95,3	65,7	7,8
H.G.U. SANTA LUCÍA	80,0	73,4	87,7	87,7	94,0	97,0	70,5	94,0	92,5	95,5	87,9	81,5	90,6	92,5	56,7	67,2	95,5	94,0	95,5	94,0	88,1	81,8	90,6	95,5	100	96,8	74,2	8,3
H. RAFAEL MÉNDEZ	75,5	63,6	80,6	79,4	89,7	84,1	80,4	88,2	87,1	88,7	89,9	85,7	87,0	77,1	74,3	70,0	95,7	91,5	91,5	93,0	87,0	85,9	84,5	80,3	93,4	89,4	69,0	7,9
H. COMARCAL DEL NOROESTE	94,3	73,7	85,4	92,7	100	95,1	84,0*	98,8	94,0	100	94,0	95,1	94,0	92,9	88,1	72,2	100	95,2	97,6	97,6	97,6	96,3	96,3	88,0	98,7	91,5	78,0	8,3
H. VIRGEN DEL CASTILLO	100	83,6	92,5	95,9	98,6	95,9	100*	97,2	94,5	95,9	97,2	97,3	90,4	87,5	86,5	89,0	100	93,2	97,2	95,8	98,6	98,6	90,0	82,9	97,1	94,4	91,7	8,6
H.G.U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	100	92,3	90,0	92,0	96,2	87,0	75,0*	94,1	96,1	96,2	94,1	86,3	95,8	90,4	88,9	92,5	96,3	94,3	100	100	100	98,0	95,8	90,2	98,1	98,1	92,2	9,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	83,6	74,5	85,4	87,0	93,7	91,0	79,7	93,5	92,1	94,5	90,8	86,8	89,5	86,8	76,1	73,3	97,3	93,1	95,9	95,4	92,3	90,5	90,3	87,0	97,6	94,0	77,6	8,3

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Pregunta de nueva creación

 El valor más alto del indicador en 2013

 El valor más bajo del indicador en 2013

 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.

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
H.C.U. VIRGEN DE LA ARRIZACA	98,3	68,3	86,7	93,3	97,0	74,6	83,3	95,2	52,2	40,3	53,7	40,3	68,7	78,8	52,2	50,0*	92,5	22,4	77,6	57,5	72,7	28,8	95,5	89,6	85,1	82,3	83,3
H.G.U. SANTA LUCÍA	96,5	85,7	90,9	96,5	95,4	82,1	89,2	96,6	48,5	62,1	72,7	63,6	87,9	81,5	48,5	64,5	89,4	70,8	89,6	65,3	68,7	79,1	100	86,6	79,1	83,6	88,1
H. RAFAEL MÉNDEZ	88,1	45,3	81,3	89,2	89,2	80,0	88,4	87,5	43,3	69,6	60,9	33,8	79,1	86,4	53,7	38,5*	79,7	29,0	87,0	69,4	73,9	43,5	95,7	78,9	81,7	78,8	88,7
H. COMARCAL DEL NOROESTE	97,4	90,7	95	100	98,8	77,4	95,2	97,5	42,0	64,6	84,1	47,6	90	91,5	67,1	55,0	85,4	35,8	92,7	73,3	69,5	68,3	98,8	90,2	87,8	93,8	93,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	90,3	86,4	90,0	93,3	71,0	93,2	90,5	92,4	94,4	89,0	80,8	56,2	95,9	82,4	76,7	78,1	94,5	45,7	94,5	77,0	71,2	84,9	100	86,1	90,4	92,4	94,5
H. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	91,3	89,4	91,3	95,7	91,8	90,6	88,9	90,4	76,9	92,2	76,9	64,0	98,1	92,3	39,2	78,1	98,1	84,0	90,6	79,6	71,7	62,3	96,3	85,2	87,0	94,1	96,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	93,2	75,1	88,5	94,3	91,2	82,7	89,1	92,7	57,4	69,7	70,5	50,1	86,1	85,8	54,5	58,9	89,2	48,4	88,4	70,3	71,5	59,3	97,5	85,4	84,6	86,7	90,6

* Valor de n para el indicador menor de 30

■ Oportunidades de mejora: valores de cumplimientos por debajo del 80%

Nº	Indicador cumplimiento <80%	Nº	Indicador cumplimiento <80%	Nº	Indicador cumplimiento <80%
3	Buen estado de la sala de dilatación	14	Sin problemas con trato de todo el personal	21	Visitas no molestas
6	Suficientes medidas de seguridad identificación recién nacido	15	No recibir información contradictoria	22	Interrupción del descanso demasiado pronto
7	Explicación clara en paritorio sobre estado del niño	16	Comida sin problemas	23	Sin problemas en uso de baño o ducha
10	Recibieron información de las normas de funcionamiento del hospital	17	Ayuda para realizar higiene personal	25	Personal de limpieza trabaja sin molestar
11	Explicación clara al llegar a planta de cuidados/alimentación del niño	18	Ausencia de problemas con lencería	26	Atención pronta de necesidades
12	Conocer status del personal en todo momento	19	Buen estado de instalaciones en planta	27	Utilización de todos los medios para quitar dolor
13	Identificación por parte del personal	20	Atención familiar por ausencia de personal hospitalario		

2.2.3. OPORTUNIDADES DE MEJORA, HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. (CONT.)

	29	30	31	32	33	34	35	36	37-1	37-2	37-3	37-4	37-5	37-6	38	38-1	39	40	42-1	42-2	42-3	42-4	42-5	42-6	49**	50**	43	43 BIS
H.C.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	57,1	64,5	78,8	79,7	86,6	92,5	75,0	92,3	91,0	93,9	83,6	79,1	78,8	84,8	65,7	50,7	98,5	90,9	95,5	92,4	86	86,4	86,4	85,9	100	95,3	65,7	7,8
H.G.U. SANTA LUCÍA	80,0	73,4	87,7	87,7	94,0	97,0	70,5	94,0	92,5	95,5	87,9	81,5	90,6	92,5	56,7	67,2	96	94	95,5	94,0	88	81,8	90,6	95,5	100	96,8	74,2	8,3
H. RAFAEL MENDEZ	75,5	63,6	80,6	79,4	89,7	84,1	80,4	88,2	87,1	88,7	89,9	85,7	87,0	77,1	74,3	70,0	95,7	91,5	91,5	93,0	87,0	85,9	84,5	80,3	93,4	89,4	69,0	7,9
H. COMARCAL DEL NOROESTE	94,3	73,7	85,4	92,7	100	95,1	84,0*	98,8	94,0	100	94,0	95,1	94,0	92,9	88,1	72,2	100	95,2	97,6	97,6	97,6	96,3	96,3	88,0	98,7	91,5	78,0	8,3
H. VIRGEN DEL CASTILLO	100	83,6	92,5	95,9	98,6	95,9	100*	97,2	94,5	95,9	97,2	97,3	90,4	87,5	86,5	89,0	100	93,2	97,2	95,8	98,6	98,6	90,0	82,9	97,1	94,4	91,7	8,6
H. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	100	92,3	90,0	92,0	96,2	87,0	75,0*	94,1	96,1	96,2	94,1	86,3	95,8	90,4	88,9	92,5	96,3	94,3	100	100	100	98,0	95,8	90,2	98,1	98,1	92,2	9,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	83,6	74,5	85,4	87,0	93,7	91,0	79,7	93,5	92,1	94,5	90,8	86,8	89,5	86,8	76,1	73,3	97,3	93,1	95,9	95,4	92,3	90,5	90,3	87,0	97,6	94,0	77,6	8,3

Nº	Indicador cumplimiento <80%	Nº	Indicador cumplimiento <80%
29	Falta de atención en festivos	37.4	Trato por parte del personal Auxiliar de Clínica
30	El personal sanitario tranquiliza a la mujer	37.5	Trato por parte del Celador
31	Respuestas a preguntas por medicos faciles de entender	37.6	Trato por parte del Personal de Limpieza
32	Respuestas a preguntas por enfermería faciles de entender	38	Explicación clara de tratamiento y cuidados al alta
35	Sin problemnas al ser vistas por estudiantes	38.1	Explicación clara de tratamiento/cuidados del niño al alta
		43	Puntuación de satisfacción global ≥ a 8

* Valor de n para el indicador menor de 30

**Pregunta de nueva creación

■ 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. Los Arcos del Mar Menor
COMPETENCIA PROFESIONAL	89,4	87,0	89,1	84,5	93,6	91,1	93,4
TRATO	88,5	83,3	89,5	83,0	93,1	93,4	92,9
INFORMACIÓN	76,0	65,0	71,6	72,9	76,8	90,3	89,4
INFRAESTRUCTURA	65,3	52,6	74,4	50,3	69,2	77,6	74,4
ORGANIZACIÓN	82,6	77,4	83,2	79,3	86,7	86,8	86,6

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



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



3.- Serie 2009-2013





3.1. TASA DE RESPUESTA POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. SERIE 2009-2013

HOSPITAL	2009	2010	2011	2012	2013
H. C. U. Virgen de la Arrixaca	45,5	37,5	37,7	36,3	39,2
H. G. U. Santa María del Rosell	33,3	31,5	27,1	-	-
H. G. U. Santa Lucía	-	-	30,7	17,4	34,2
H. Rafael Méndez	27,3	36,5	28,9	22,6	30,5
H. Comarcal del Noroeste	50,3	49,2	35,5	34,8	38,7
H. Virgen del Castillo	43,2	59,9	52,2	45,4	52,5
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	36,5	33,5	36,0	26,0	21,3
Servicio Murciano de Salud	39,2	40,9	35,0	28,5	34,4

3.2. INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA. SERVICIOS OBSTÉTRICOS. SERIE 2009-2013

Se exponen a continuación los resultados de la explotación de los datos de los últimos cinco años estudiados. Los indicadores se han ordenado por dimensiones de la calidad (Competencia Profesional, Información, Infraestructura, Organización y Trato). Para la clasificación de los centros, de acuerdo al valor obtenido en cada indicador y para los cálculos de significación estadística, sólo se han tenido en cuenta aquellos centros que tenían 30 ó más casos en cada indicador evaluado. Se han señalado con un asterisco aquellos valores obtenidos con “n” menor a 30.

Se presentan conjuntamente los datos encontrados en la Región y en cada uno de los hospitales estudiados, señalando el mayor valor obtenido y las diferencias estadísticamente significativas de 2013 con 2012, con la siguiente leyenda para cada tabla:

-  El valor más alto del indicador en 2013
-  El valor más bajo del indicador en 2013
-  Mejor el valor del indicador en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
-  Peor el valor del indicador en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

* Valor de n para el indicador menor de 30

** Los datos históricos, recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María del Rosell

*** Pregunta de nueva creación

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
43	Global	% Mujeres que puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital.	2009	64,0	53,9	63,5	75,0	66,7	76,9	64,8
			2010	69,0	70,4	57,4	67,1	77,3	82,9	62,5
			2011	70,6	66,1	72,1	57,4	76,3	80,5	80,5
			2012	76,1	54,8	85,3	71,2	78,7	85,7	81,8
			2013	77,6	65,7	74,2	69,0	78,0	91,7	92,2
43 bis	Global	Satisfacción Media.	2009	7,8	7,4	7,7	8,1	8,1	8,3	7,9
			2010	7,8	7,8	7,6	7,8	8,3	8,4	7,5
			2011	8,1	7,9	8,2	7,6	8,3	8,6	8,5
			2012	8,2	7,6	8,7	7,7	8,1	8,7	8,6
			2013	8,3	7,8	8,3	7,9	8,3	8,6	9,1

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

■ El valor más alto del indicador en 2013

■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

■ El valor más bajo del indicador en 2013

■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSION	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. Los Arcos del Mar Menor
5	Competencia Profesional	% Mujeres que opinan que el personal que les atendió durante el proceso de dilatación les ayudó siempre o casi siempre que lo necesitaban.	2009	94,3	94,9	92,7	97,9	95,3	90,1	91,2
			2010	91,9	88,1	93,2	92,6	93,8	96,8	93,7
			2011	95,2	95,0	96,2	91,7	95,7	97,0	97,2
			2012	93,5	89,7	93,9	91,8	100	93,1	96,6
			2013	94,3	93,3	96,5	89,2	100	93,3	95,7
6	Competencia Profesional	% Mujeres a las que se les preguntó si querían que les pusieran la epidural.	2009	88,6	97,7	89,7	70,6	97,8	74,6	93,5
			2010	88,4	97,1	96,6	69,1	96,4	75,8	93,3
			2011	88,5	98,1	90,2	72,6	93,8	86,2	87,7
			2012	92,6	98,3	97,0	87,8	95,9	83,6	91,9
			2013	91,2	97,0	95,4	89,2	98,8	71,0	91,8
17	Competencia Profesional	% Mujeres que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron.	2009	56,0	55,6	48,1	38,9	59,4	77,8	73,0
			2010	54,8	53,3	22,2	55,6	61,3	86,0	60,0
			2011	60,9	60,5	53,8	41,2	64,3	77,6	73,3
			2012	60,5	40,0*	56,3*	57,7*	76,5*	82,8*	72,2
			2013	58,9	50,0*	64,5	38,5*	55,0	78,1	78,1

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
20	Competencia Profesional	% Mujeres a las que no les tuvo que ayudar, en algún momento, otro paciente o acompañante, por no acudir o no estar disponible el personal del hospital.	2009	86,5	86,7	78,5	84,9	95,6	93,8	84,5
			2010	81,9	80,0	78,3	83,1	93,3	85,4	76,9
			2011	86,0	85,8	89,8	78,5	89,9	92,0	82,7
			2012	85,1	87,1	88,2	76,0	89,8	93,5	87,7
			2013	88,4	77,6	89,6	87,0	92,7	94,5	90,6
25	Competencia Profesional	% Mujeres que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar.	2009	82,2	84,6	78,8	83,0	79,3	87,3	75,3
			2010	86,3	89,3	79,0	88,9	82,2	88,6	83,6
			2011	84,6	91,2	85,2	73,4	77,0	87,3	91,3
			2012	84,6	91,9	87,5	76,0	79,6	96,9	84,8
			2013	85,4	89,6	86,6	78,9	90,2	86,1	85,2
26	Competencia Profesional	% Mujeres que opinan que cuando llamaron al personal del hospital para que atendiera sus necesidades lo hicieron siempre o casi siempre con suficiente rapidez.	2009	75,5	74,4	74,2	68,6	82,4	89,7	74,0
			2010	75,7	75,7	71,0	70,4	81,1	86,5	75,8
			2011	83,1	80,2	75,4	79,7	82,0	93,4	91,0
			2012	75,9	79,0	64,7	74,5	81,6	93,7	83,3
			2013	84,6	85,1	79,1	81,7	87,8	90,4	87,0

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSION	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. Los Arcos del Mar Menor
27	Competencia Profesional	% Mujeres que opinan que se utilizaron siempre o casi siempre los medios necesarios para quitarles el dolor durante su estancia en el hospital.	2009	89,6	89,7	89,7	93,0	86,9	87,3	87,3
			2010	87,2	87,5	91,2	83,6	86,9	86,0	89,2
			2011	86,9	85,6	82,0	80,7	91,4	91,4	89,9
			2012	89,0	81,4	90,3	88,6	93,5	94,6	88,5
			2013	86,7	82,3	83,6	78,8	93,8	92,4	94,1
33	Competencia Profesional	% Mujeres que opinan que el personal del hospital no hizo ningún tipo de comentario inapropiado sobre otra mujer ingresada estando ellas presentes.	2009	93,1	89,9	92,1	96,2	97,8	96,2	93,2
			2010	93,3	93,3	96,7	86,3	95,5	97,2	95,5
			2011	96,9	97,3	98,3	95,3	99,0	98,0	94,8
			2012	96,1	93,5	97,1	96,1	95,9	98,4	95,3
			2013	93,7	86,6	94,0	89,7	100	98,6	96,2
42-1	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad del personal médico que le atendió como buena o muy buena.	2009	90,4	83,1	93,5	96,0	94,5	93,7	94,4
			2010	93,3	90,3	95,1	94,4	93,2	94,2	96,9
			2011	93,3	91,0	88,5	93,4	92,9	96,0	98,8
			2012	94,1	93,4	97,1	88,5	97,9	96,7	97,0
			2013	95,9	95,5	95,5	91,5	97,6	97,2	100

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
42-2	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad de las matronas que les atendieron como buena o muy buena.	2009	95,6	94,3	98,4	96,0	95,6	96,2	95,9
			2010	94,0	90,3	98,4	91,8	100	95,2	96,9
			2011	95,8	95,5	93,4	94,9	99,0	95,3	97,4
			2012	96,8	96,8	100	94,2	97,9	96,8	95,4
			2013	95,4	92,4	94,0	93,0	97,6	95,8	100
42-3	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad del personal de enfermería que le atendió como buena o muy buena.	2009	86,7	85,2	81,3	86,5	89,0	94,9	88,9
			2010	86,5	80,6	86,9	87,3	85,1	97,1	92,2
			2011	90,3	83,9	96,7	86,0	93,8	94,6	91,1
			2012	92,1	85,2	90,9	92,3	95,7	100	93,8
			2013	92,3	86,4	88,1	87,0	97,6	98,6	100
42-4	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería que les atendió como buena o muy buena.	2009	82,5	77,0	85,2	82,4	83,0	94,7	85,7
			2010	84,6	79,2	81,4	85,7	81,6	97,1	92,2
			2011	86,0	80,7	91,8	75,4	89,7	95,2	90,9
			2012	88,5	86,7	91,2	84,6	89,6	98,4	86,2
			2013	90,5	86,4	81,8	85,9	96,3	98,6	98,0

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
42-5	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad de los celadores que les atendieron como buena o muy buena.	2009	86,8	82,6	88,5	82,4	93,3	93,5	94,4
			2010	92,5	95,8	86,7	91,0	88,4	91,1	96,8
			2011	90,7	91,7	94,9	82,1	94,8	95,2	89,3
			2012	92,9	91,8	97,0	88,5	95,8	95,0	92,2
			2013	90,3	86,4	90,6	84,5	96,3	90,0	95,8
42-6	Competencia Profesional	% Mujeres que valoran la profesionalidad del personal de limpieza que les atendió como buena o muy buena.	2009	82,8	81,4	80,6	82,0	85,7	92,4	80,6
			2010	88,4	95,8	73,3	87,3	83,9	88,2	90,6
			2011	89,2	86,5	90,2	82,8	89,8	93,8	94,8
			2012	89,5	86,9	97,1	82,7	85,4	96,8	89,2
			2013	87,0	85,9	95,5	80,3	88,0	82,9	90,2
7	Información	% Mujeres que opinan que en el paritorio, después del parto les explicaron con claridad cómo estaba su hijo.	2009	75,7	75,6	75,4	60,4	86,7	86,8	83,3
			2010	79,1	82,2	75,8	72,2	83,0	84,8	77,6
			2011	81,0	79,8	80,0	81,3	87,8	79,1	81,5
			2012	77,6	74,2	76,5	78,0	75,5	81,0	81,5
			2013	82,7	74,6	82,1	80,0	77,4	93,2	90,6

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
10	Información	% Mujeres que opinan que ellas o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso.	2009	53,2	55,1	36,9	43,4	43,8	92,5	55,6
			2010	48,8	45,3	45,2	45,2	39,3	83,8	44,8
			2011	51,7	54,9	45,9	31,3	31,6	90,1	67,9
			2012	51,7	49,2	47,1	46,2	31,3	95,2	60,3
			2013	57,4	52,2	48,5	43,3	42,0	94,4	76,9
11	Información	% Mujeres que opinan que al llegar a planta les explicaron con claridad los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo.	2009	54,0	40,9	35,4	65,4	62,6	89,7	59,2
			2010	51,3	41,3	38,1	50,7	63,3	78,1	59,7
			2011	54,9	42,5	32,8	55,4	54,0	84,9	76,5
			2012	60,3	42,4	50,0	65,4	65,3	82,5	71,4
			2013	69,7	40,3	62,1	69,6	64,6	89,0	92,2
15	Información	% Mujeres que opinan que ellas, o sus acompañantes, no han recibido información diferente o contradictoria por parte del personal que les atendió.	2009	89,5	93,0	87,7	86,8	84,8	93,8	84,9
			2010	86,9	90,7	84,1	82,9	91,1	85,7	84,6
			2011	88,1	84,7	93,4	87,7	91,8	87,5	82,5
			2012	84,2	81,7	85,3	82,7	87,8	88,7	82,8
			2013	85,8	78,8	81,5	86,4	91,5	82,4	92,3

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
31	Información	% Mujeres que opinan que cuando realizaron alguna pregunta a los médicos siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender.	2009	81,4	79,5	86,7	78,0	80,5	83,8	86,1
			2010	83,5	78,1	82,0	86,8	89,4	83,7	89,2
			2011	85,0	78,8	86,4	88,1	82,3	87,1	89,2
			2012	84,2	81,5	84,8	79,2	87,8	91,8	88,9
			2013	85,4	78,8	87,7	80,6	85,4	92,5	90,0
32	Información	% Mujeres que opinan que cuando realizaron alguna pregunta al personal de enfermería siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender.	2009	82,4	77,9	86,7	78,4	83,5	97,4	84,7
			2010	85,7	81,3	83,9	89,4	89,4	95,1	81,8
			2011	85,0	82,1	83,9	82,8	89,6	90,8	83,8
			2012	85,7	78,2	87,9	81,6	91,8	96,8	87,1
			2013	87,0	79,7	87,7	79,4	92,7	95,9	92,0
38	Información	% Mujeres que opinan que antes de irse de alta les explicaron con claridad el tratamiento y los cuidados que debían seguir en casa.	2009	67,2	60,7	55,6	67,9	77,2	91,1	71,2
			2010	67,2	62,2	41,3	71,2	80,9	86,7	73,8
			2011	65,5	55,4	41,0	69,2	73,5	88,2	84,0
			2012	79,2	61,3	79,4	80,8	83,7	93,8	81,8
			2013	76,1	65,7	56,7	74,3	88,1	86,5	88,9

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
38-1	Información	% Mujeres que opinan que antes de irse de alta les explicaron con claridad los cuidados que debía recibir su hijo.	2009	64,4	50,0	64,5	70,0	62,5	94,6	75,4
			2010	60,8	42,5	37,7	73,9	72,1	86,3	80,6
			2011	63,4	51,8	41,0	65,1	67,0	87,7	82,9
			2012	73,1	54,1	64,5	76,9	77,6	90,3	87,7
			2013	73,3	50,7	67,2	70,0	72,2	89,0	92,5
3	Infraestructura	% Mujeres que encontraron todo en buen estado en la sala de dilatación del hospital.	2009	64,6	68,8	60,0	51,1	92,0	75,3	48,3
			2010	61,2	60,7	76,7	49,3	88,0	69,1	37,5
			2011	72,2	65,7	86,3	50,0	87,8	66,2	81,9
			2012	71,0	57,9	78,8	53,2	86,4	84,5	88,1
			2013	75,1	68,3	85,7	45,3	90,7	86,4	89,4
16	Infraestructura	% Mujeres que no encontraron ningún problema en la comida que le dieron durante su estancia en el hospital.	2009	62,1	60,2	57,8	60,4	76,9	78,8	50,0
			2010	57,7	52,0	49,2	52,1	78,7	78,6	56,1
			2011	53,6	51,4	26,2	60,9	85,9	83,3	25,9
			2012	56,0	41,7	51,5	59,6	73,5	90,5	40,0
			2013	54,5	52,2	48,5	53,7	67,1	76,7	39,2

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
18	Infraestructura	% Mujeres a las que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería.	2009	88,4	93,3	75,0	90,6	88,9	92,4	80,3
			2010	87,1	90,7	78,0	87,5	87,8	92,2	82,1
			2011	89,2	88,4	86,4	89,2	93,0	91,4	86,3
			2012	90,0	83,9	97,0	86,3	85,7	92,1	90,9
			2013	89,2	92,5	89,4	79,7	85,4	94,5	98,1
19	Infraestructura	% Mujeres que encontraron en buenas condiciones la habitación del hospital.	2009	35,7	14,6	30,6	59,6	49,4	67,5	30,0
			2010	35,3	21,6	30,0	48,6	44,9	58,4	26,9
			2011	52,7	25,0	83,1	47,7	36,0	52,7	71,8
			2012	54,5	18,3	78,8	44,0	28,6	45,9	84,6
			2013	48,4	22,4	70,8	29,0	35,8	45,7	84,0
23	Infraestructura	% Mujeres que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo.	2009	51,8	44,0	34,8	69,8	60,9	78,5	35,6
			2010	48,0	43,2	32,8	51,4	55,6	81,0	36,4
			2011	61,7	44,6	70,5	50,8	59,0	82,8	71,8
			2012	66,3	58,1	87,9	49,0	55,1	81,0	65,2
			2013	59,3	28,8	79,1	43,5	68,3	84,9	62,3

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
2	Organización	% Mujeres a las que, durante el tiempo que permanecieron en la sala de dilatación, les permitieron tener un acompañante.	2009	78,3	82,1	94,5	60,4	94,3	86,5	58,9
			2010	82,7	88,1	90,0	67,6	96,4	95,8	62,9
			2011	90,8	85,6	98,0	81,7	94,6	94,7	94,5
			2012	95,9	94,7	100	93,6	100	89,7	95,1
			2013	93,2	98,3	96,5	88,1	97,4	90,3	91,3
8	Organización	% Mujeres que opinan que las medidas de seguridad para la identificación de los recién nacidos son suficientes.	2009	88,2	85,6	92,2	92,3	94,5	90,7	78,6
			2010	90,0	90,7	85,5	87,5	100	93,3	86,4
			2011	92,3	88,3	93,3	90,8	97,9	95,3	93,7
			2012	83,3	82,3	76,5	80,0	95,9	93,7	90,6
			2013	89,1	83,3	89,2	88,4	95,2	90,5	88,9
9	Organización	% Mujeres que opinan que no tardaron mucho tiempo en comunicarle a sus acompañantes que ya había dado a luz.	2009	89,0	92,0	85,9	80,8	94,2	97,2	85,5
			2010	91,3	94,3	94,9	84,3	94,0	88,8	90,8
			2011	91,5	94,4	93,0	82,8	97,9	93,6	92,1
			2012	86,0	90,0	90,3	77,6	95,7	89,8	82,8
			2013	92,7	95,2	96,6	87,5	97,5	92,4	90,4

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
12	Organización	% Mujeres que durante su estancia en el hospital pudieron saber, siempre o casi siempre, con facilidad si quienes le atendían eran médicos, celadores, personal de enfermería o de cualquier otro tipo.	2009	65,6	62,2	66,2	58,5	71,7	82,3	68,5
			2010	61,6	50,7	58,7	63,0	67,8	78,3	71,2
			2011	64,7	59,3	55,7	63,1	75,0	78,3	67,9
			2012	63,4	50,0	50,0	71,2	77,6	79,4	68,8
			2013	70,5	53,7	72,7	60,9	84,1	80,8	76,9
13	Organización	% Mujeres a los que el personal que les atendía se identificaba, siempre o casi siempre, diciéndoles quienes eran.	2009	36,9	37,8	41,5	32,1	33,0	38,8	38,4
			2010	35,1	25,3	41,9	39,7	32,6	41,5	41,8
			2011	39,8	33,6	44,3	36,9	35,0	46,4	45,7
			2012	45,0	30,0	47,1	50,0	32,7	60,3	43,1
			2013	50,1	40,3	63,6	33,8	47,6	56,2	64,0
21	Organización	% Mujeres para las que no resultaron molestas las visitas.	2009	65,3	56,7	67,6	72,2	64,8	72,8	72,2
			2010	61,9	62,8	53,8	60,3	59,8	71,0	64,3
			2011	65,7	55,3	66,1	60,3	59,0	73,1	83,8
			2012	62,2	57,6	60,5	64,2	50,9	62,5	72,9
			2013	70,3	57,5	65,3	69,4	73,3	77,0	79,6

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
22	Organización	% Mujeres que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto.	2009	66,5	68,9	75,4	52,8	62,2	64,6	77,1
			2010	71,9	74,7	83,3	68,1	62,2	63,1	74,2
			2011	68,2	65,5	79,7	63,1	53,0	64,2	79,5
			2012	67,8	71,0	79,4	54,9	65,3	66,7	70,8
			2013	71,5	72,7	68,7	73,9	69,5	71,2	71,7
24	Organización	% Mujeres que no han visto fumar en el hospital a familiares, otras mujeres ingresadas o personal sanitario.	2009	92,3	87,9	97,0	92,3	100	97,5	90,5
			2010	93,5	89,3	96,7	90,5	98,9	100	95,5
			2011	97,3	92,9	96,7	98,5	100	100	98,8
			2012	96,3	93,5	94,1	96,1	100	98,4	100
			2013	97,5	95,5	100	95,7	98,8	100	96,3
28	Organización	% Mujeres que piensan que los cambios de turno no afectaron a la atención que recibieron.	2009	85,6	83,7	81,8	86,5	89,0	93,7	84,7
			2010	84,9	83,8	77,4	87,1	85,6	86,3	90,9
			2011	86,1	83,0	77,0	83,1	90,0	92,7	95,1
			2012	82,7	82,3	76,5	86,3	83,7	89,1	83,3
			2013	90,6	83,3	88,1	88,7	93,9	94,5	96,3

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
29	Organización	% Mujeres que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos.	2009	82,0	73,6	72,7	89,7	97,9	93,0	84,3
			2010	82,0	71,7	72,7	89,7	92,2	92,1	89,5
			2011	81,5	69,8	77,5	73,3	91,8	96,6	85,3
			2012	82,7	75,9*	72,7*	88,2	92,0*	93,5	85,3
			2013	83,6	57,1	80,0	75,5	94,3	100	100
35	Organización	% Mujeres que no tuvieron problemas al ser vistas por estudiantes.	2009	79,1	76,9	86,7	76,5	66,7	85,7	85,7
			2010	78,3	73,5	74,3	74,1	84,6	86,7	90,0
			2011	81,2	80,0	86,7	85,7*	80,0*	88,0*	66,7*
			2012	87,0	70,0	93,8*	86,7*	100*	93,3*	80,0*
			2013	79,7	75,0	70,5	80,4	84,0*	100*	75,0*
39	Organización	% Mujeres 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.	2009	99,3	98,9	98,4	100	100	98,8	100,0
			2010	97,0	97,3	95,2	95,9	97,8	100	96,9
			2011	99,0	100	95,1	100	100,0	99,3	98,8
			2012	99,1	100	100	98,1	98,0	100	98,5
			2013	97,3	98,5	95,5	95,7	100	100	96,3

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
40	Organización	% Mujeres que opinan que estuvieron el tiempo necesario en el hospital.	2009	92,4	91,0	90,6	92,3	90,1	96,3	97,3
			2010	90,6	93,2	87,1	94,4	89,9	87,3	84,6
			2011	92,7	91,0	95,1	92,3	92,9	90,1	93,8
			2012	90,8	86,9	87,9	94,2	97,9	95,3	86,4
			2013	93,1	90,9	94,0	91,5	95,2	93,2	94,3
4	Trato	% Mujeres que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratadas siempre o casi siempre con delicadeza.	2009	89,9	92,3	82,7	93,6	93,1	94,4	78,2
			2010	90,6	83,6	96,6	95,6	94,0	91,6	90,3
			2011	90,5	86,1	92,3	88,3	95,7	90,8	91,5
			2012	91,1	82,5	97,0	87,8	95,5	98,3	88,1
			2013	88,5	86,7	90,9	81,3	94,7	90,0	91,3
14	Trato	% Mujeres que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital.	2009	79,1	71,9	81,5	80,8	84,8	90,0	82,2
			2010	84,1	79,7	82,3	86,3	83,3	93,4	86,4
			2011	85,0	79,6	91,8	75,4	86,0	92,1	93,8
			2012	85,9	71,7	91,2	82,7	87,8	95,2	89,2
			2013	86,1	68,7	87,9	79,1	90,0	95,9	98,1

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
30	Trato	% Mujeres que opinan que cuando se sentían con ansiedad o con ánimo decaído, su médico o el personal de enfermería siempre o casi siempre las tranquilizaba.	2009	65,9	64,2	69,5	63,8	69,1	68,9	65,2
			2010	62,6	54,7	59,3	63,6	64,7	75,5	71,9
			2011	71,0	55,0	79,2	64,9	73,1	77,5	78,3
			2012	73,0	56,1	75,0	80,4	75,6	82,0	63,5
			2013	74,5	64,5	73,4	63,6	73,7	83,6	92,3
34	Trato	% Mujeres que sintieron que se respetó, siempre o casi siempre, su intimidad en el momento de reconocerles, asearles o curarles.	2009	91,8	91,9	85,2	92,5	93,4	96,2	92,9
			2010	91,2	89,2	86,9	93,1	96,6	93,3	92,3
			2011	91,2	87,0	93,2	92,3	91,8	94,6	89,5
			2012	92,2	85,5	97,1	90,0	95,8	98,4	87,7
			2013	91,0	92,5	97,0	84,1	95,1	95,9	87,0
36	Trato	% Mujeres que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto que el de otras mujeres ingresadas.	2009	95,6	97,8	95,3	90,4	98,9	96,2	94,5
			2010	94,8	95,9	95,2	93,1	93,3	97,1	93,5
			2011	94,9	92,7	98,3	90,5	94,9	97,3	97,4
			2012	95,4	93,5	94,1	98,1	97,9	98,4	90,9
			2013	93,5	92,3	94,0	88,2	98,8	97,2	94,1

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013
 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
- El valor más bajo del indicador en 2013
 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
37-1	Trato	% Mujeres que opinan que el personal médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	2009	87,3	82,1	92,1	90,6	86,8	88,8	91,7
			2010	86,1	77,0	93,7	87,3	87,8	89,4	95,1
			2011	89,0	80,0	91,7	92,2	87,8	91,3	92,4
			2012	92,4	75,4	100,0	90,4	95,9	93,7	95,4
			2013	92,1	91,0	92,5	87,1	94,0	94,5	96,1
37-2	Trato	% Mujeres que opinan que las matronas tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	2009	95,5	94,1	96,8	98,1	97,8	94,9	93,1
			2010	91,5	86,3	98,4	90,4	98,9	93,3	91,9
			2011	95,5	97,3	95,0	96,8	94,9	95,4	90,9
			2012	96,0	96,8	97,1	96,2	98,0	92,2	93,8
			2013	94,5	93,9	95,5	88,7	100	95,9	96,2
37-3	Trato	% Mujeres que opinan que el personal de enfermería tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	2009	87,9	87,1	88,5	88,2	85,7	95,0	84,7
			2010	86,1	79,7	87,3	88,7	84,3	97,1	88,9
			2011	88,5	82,4	93,3	83,3	93,9	94,7	88,3
			2012	89,9	81,7	88,2	94,0	89,8	98,4	87,7
			2013	90,8	83,6	87,9	89,9	94,0	97,2	94,1

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
37-4	Trato	% Mujeres que opinan que los auxiliares de enfermería tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	2009	85,5	88,1	83,6	76,5	84,3	93,7	88,6
			2010	83,5	81,9	80,3	80,9	79,8	96,1	87,3
			2011	86,2	80,4	91,7	75,4	89,7	94,6	93,3
			2012	86,2	78,7	88,2	82,7	91,8	95,2	87,7
			2013	86,8	79,1	81,5	85,7	95,1	97,3	86,3
37-5	Trato	% Mujeres que opinan que los celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	2009	86,9	86,4	88,1	78,8	95,5	89,6	91,3
			2010	89,0	87,8	85,5	87,9	88,6	90,1	96,7
			2011	89,7	92,5	87,9	83,6	92,7	91,9	90,3
			2012	89,4	85,2	93,9	84,6	93,9	91,9	90,5
			2013	89,5	78,8	90,6	87,0	94,0	90,4	95,8
37-6	Trato	% Mujeres que opinan que el personal de limpieza tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellas.	2009	83,8	84,3	82,3	78,8	82,4	93,7	84,3
			2010	88,1	91,9	77,4	91,5	86,5	92,1	82,3
			2011	91,0	89,8	91,7	88,5	88,8	95,3	93,5
			2012	89,0	80,3	94,1	86,3	89,8	100	85,9
			2013	86,8	84,8	92,5	77,1	92,9	87,5	90,4

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

- El valor más alto del indicador en 2013 ■ El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
■ El valor más bajo del indicador en 2013 ■ El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

Nº PREGUNTA CUESTIONARIO	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. Los Arcos del Mar Menor
49***	Global	% Mujeres que en caso de poder elegir, volverían a este hospital.	2009							
			2010							
			2011							
			2012							
			2013	97,6	100	100	93,4	98,7	97,1	98,1
50***	Global	% Mujeres que recomendarían este hospital a amigos y familiares	2009							
			2010							
			2011							
			2012							
			2013	94,0	95,3	96,8	89,4	91,5	94,4	98,1

*Valor de n para el indicador menor de 30

**Los datos históricos recogidos desde 2009-2011, corresponden al Hospital Santa María Del Rosell

***Pregunta de nueva creación

 El valor más alto del indicador en 2013

 El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

 El valor más bajo del indicador en 2013

 El indicador es peor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)

4.- CONSIDERACIONES POR HOSPITAL

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

La satisfacción es de **7,8** pero, aunque mejora, en 2013 continua siendo la más baja del Servicio Murciano de Salud 8,3 (7,8 - 9,1).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Aunque esta dimensión se mantiene como punto fuerte, empeoran en 2013 seis de los catorce indicadores que la componen. La oportunidad de mejora se encuentra en la disponibilidad del personal para evitar que un acompañante le tenga que ayudar (78%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los ocho indicadores que componen esta dimensión mejoran tres. Las oportunidades de mejora se encuentran sobre todo en las explicaciones, al llegar a planta, de los cuidados y alimentación del niño (40%) y las explicaciones al alta sobre tratamiento y cuidados del niño (51%) ambos indicadores con el valor más bajo del SMS de forma estadísticamente significativa.

También son oportunidades de mejora para esta dimensión: la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso (52%), las explicaciones en paritorio sobre el estado del niño (74,6%), la claridad de las respuestas por parte de los médicos (79%) y las explicaciones al alta sobre tratamiento y cuidados de la madre (66%).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Cuatro de los cinco indicadores que componen esta dimensión mejoran su cumplimiento. La percepción de la calidad de la comida (temperatura, cantidad, variedad...) mejora este año, pero sólo un 52% manifiestan no haber tenido problemas. Un 68% declara haber encontrado en buenas condiciones la sala de dilatación, un 29% que no han tenido problemas en el uso de la ducha y los aseos y un 22% haber encontrado en buenas condiciones la habitación. Estos dos últimos indicadores con los valores más bajos del SMS, de forma significativa.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Trece indicadores componen esta dimensión, de los cuales diez han mejorado en 2013. Las oportunidades de mejora son: la facilidad para identificar la categoría del personal que atiende (54%), la identificación de los profesionales ante la mujer (40%), la ausencia de molestias con las visitas (57,5%), la no interrupción del descanso por la mañana demasiado pronto (73%), ausencia de problemas con las prácticas de estudiantes (75%) y la percepción de igual atención en festivos (57%), que empeora este año y es el valor más bajo del SMS de forma significativa.

DIMENSIÓN TRATO

Mejoran siete indicadores de los once de esta dimensión, manteniéndose como un punto fuerte del hospital. Persisten como oportunidades de mejora para esta dimensión: tranquilizar a la mujer en planta (64,5%), ausencia de problemas con el trato en general (69%) y el trato amable por parte del personal auxiliar de enfermería (79%).

El 100% de las mujeres consultadas si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 95,3% lo recomendarían a sus amigos y familiares.

4.2. H. G. U. SANTA LUCÍA

La satisfacción en 2013 es de **8,3** igual que la media del Servicio Murciano de Salud (7,8 - 9,1).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Aunque esta dimensión se mantiene como punto fuerte, empeoran en 2013, diez de los catorce indicadores que la componen. Son oportunidades de mejora: la ayuda para realizar la higiene personal (64,5%) y atención en planta con suficiente rapidez (79%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los ocho indicadores de esta dimensión mejoran cinco. Son oportunidades de mejora: la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso (48,5%) y las explicaciones al alta sobre los cuidados del niño (67%). Además sólo un 57% de las mujeres reciben explicaciones al alta sobre el tratamiento y los cuidados que deben seguir en casa, siendo este valor el más bajo del SMS de forma significativa.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Empeoran cuatro de los cinco indicadores que componen esta dimensión. Tan solo un 48,5% manifiestan no haber tenido problemas con la comida (temperatura, calidad, variedad...), un 71% declaran haber encontrado en buenas

condiciones la habitación (significativo) y un 79% que no han tenido problemas en el uso de la ducha y los aseos (significativo).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Trece indicadores componen esta dimensión, de los cuales nueve han mejorado en 2013. Las oportunidades de mejora de esta dimensión son: la facilidad para identificar la categoría del personal que atiende (73%), la identificación del profesional ante la mujer (64%), la ausencia de molestias con las visitas (65%), la no interrupción del descanso por la mañana demasiado pronto (69%) y ausencia de problemas con las prácticas de estudiantes (70,5%).

Se consigue un cumplimiento de la normativa antitabaco al 100% (significativo).

DIMENSIÓN TRATO

Aunque empeoran nueve indicadores de los once de esta dimensión, se mantiene como un punto fuerte del hospital y tan solo uno de ellos tiene un valor menor del 80%: tranquilizar a la mujer en planta (73%).

El 100% de las mujeres consultadas si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 97% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.3. H. RAFAEL MÉNDEZ

La satisfacción para este hospital es de **7,9** y, aunque mejora en 2013, continúa siendo más baja que la del Servicio Murciano de Salud 8,3 (7,8 - 9,1).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Aunque esta dimensión se mantiene como punto fuerte, empeoran en 2013, siete de los catorce indicadores que la componen. Las oportunidades de mejora se encuentran en: la realización del trabajo sin molestar del personal de limpieza (79%) y disponer de los medios necesarios para calmar el dolor (79%), que, bajando casi 10 puntos, se sitúa como el valor más bajo del SMS.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los ocho indicadores que componen esta dimensión mejoran cuatro. Las oportunidades de mejora se encuentran en: la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso (43%), las explicaciones al llegar a planta de los cuidados y alimentación del niño (70%), la claridad de las respuestas por parte de personal de enfermería (79%) y las explicaciones al alta sobre tratamiento y cuidados del niño (70%) y de la madre (74%).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Los cinco indicadores que componen esta dimensión empeoran su cumplimiento. Son oportunidades de mejora: la ausencia de problemas con la comida en cuanto a temperatura, calidad, variedad... (54%), no tener problemas en el uso de la ducha y los aseos (43,5%), encontrar en buenas condiciones la sala de dilatación (45%) y las buenas condiciones de la habitación (29%). Estos dos últimos con un valor peor que el del SMS de forma estadísticamente significativa.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Trece indicadores componen esta dimensión, de los cuales ocho empeoran en 2013. Las oportunidades de mejora de esta dimensión son: la facilidad para identificar la categoría del personal que atiende (61%), la identificación del profesional ante la mujer (34%), la ausencia de molestias con las visitas (69%), la no interrupción del descanso por la mañana demasiado pronto (74%) y la percepción de igual atención en festivos (75,5%).

DIMENSIÓN TRATO

Aunque empeoran nueve indicadores de los once de esta dimensión, se mantiene como un punto fuerte del hospital. Persisten como oportunidades de mejora: tranquilizar a la mujer en planta (64%), ausencia de problemas con el trato en general (79%) y el trato amable por parte del personal de limpieza (77%).

El 93,4% de las mujeres consultadas si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 89,4% lo recomendarían a sus amigos y familiares (ambos los valores más bajos del SMS).

4.4. H. COMARCAL DEL NOROESTE

La satisfacción en este Hospital es de **8,3** igual a la del Servicio Murciano de Salud 8,3 (7,8 - 9,1).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Mejoran nueve indicadores y esta dimensión se mantiene como punto fuerte. Tan sólo un indicador se mantiene como oportunidad de mejora: ayuda para realizar higiene personal (55%).

El 100% de las encuestadas declara haber recibido ayuda en la sala de dilatación cuando la precisaron.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los ocho indicadores que componen esta dimensión mejoran cinco. Las oportunidades de mejora se encuentran en: la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso, con el valor más bajo del SMS de forma significativa (42%), las explicaciones en paritorio sobre el estado del niño (77%), las explicaciones al llegar a planta de los cuidados y alimentación del niño (65%) y las explicaciones al alta sobre tratamiento y cuidados del niño (72%).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Mejoran tres de los cinco indicadores que componen esta dimensión. La percepción de la calidad de la comida (temperatura, cantidad, variedad...) empeora este año y sólo un 67% manifiestan no haber tenido problemas. Tan sólo un 36% declaran haber encontrado en buenas condiciones la habitación y un 68% que no han tenido problemas en el uso de la ducha y los aseos.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Trece indicadores componen esta dimensión, de los cuales siete han mejorado en 2013. Las oportunidades de mejora son: la identificación de los profesionales ante la mujer (48%), la ausencia de molestias con las visitas (73%) y la no interrupción del descanso por la mañana demasiado pronto (69,5%).

DIMENSIÓN TRATO

Mejoran seis indicadores de los once de esta dimensión, manteniéndose como un punto fuerte del hospital. Persiste como oportunidad de mejora el trato que tranquiliza a la mujer en planta (74%).

Un 100% de las encuestadas declaran un trato amable por parte de las matronas.

El 99% de las mujeres consultadas si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 91,5% lo recomendarían a sus amigos y familiares.

4.5. H. VIRGEN DEL CASTILLO

La satisfacción con el hospital es del **8,6** superior a la del Servicio Murciano de Salud 8,3 (7,8 - 9,1).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Empeoran en 2013 diez de los catorce indicadores que la componen pero, a pesar de ello, esta dimensión se mantiene como punto fuerte. Son oportunidades de mejora: la ayuda para realizar la higiene personal (78%) y preguntar si quieren recibir la epidural (71%), el valor más bajo del SMS (significativo).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

Aunque de los ocho indicadores empeoran cinco, es uno de los dos hospitales del SMS en los que esta dimensión es un punto fuerte. Ningún indicador presenta un valor de cumplimiento inferior al 80%.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Tres de los cinco indicadores que componen esta dimensión mejoran su cumplimiento. Las oportunidades de mejora son: la ausencia de problemas con la comida en temperatura, calidad, variedad..., que empeora este año en casi catorce puntos (77%) y encontrar en buenas condiciones la habitación (46%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Mejoran ocho indicadores de los trece que componen esta dimensión. Las oportunidades de mejora son: la identificación de los profesionales ante la mujer (56%), la ausencia de molestias con las visitas (77%) y la no interrupción del descanso por la mañana demasiado pronto (71%).

La normativa antitabaco se cumple en el 100%.

DIMENSIÓN TRATO

Aunque de los once indicadores que componen esta dimensión empeoran seis, se mantiene como punto fuerte. Ningún indicador presenta valores por debajo del 80%.

El 97% de las mujeres consultadas si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 94% lo recomendarían a sus amigos y familiares.

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

La satisfacción para este hospital es de **9,1** el valor más alto del Servicio Murciano de Salud 8,3 (7,8 - 9,1).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Mejoran, en 2013, doce de los catorce indicadores de esta dimensión, en tres casos alcanzando el 100% de cumplimiento y manteniéndose como un punto fuerte. La oportunidad de mejora, aunque mejora este año, se encuentra en la ayuda para realizar la higiene personal (78%).

Se obtiene una valoración del 100% en la profesionalidad del médico, de enfermería y de las matronas.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los ocho indicadores que componen esta dimensión mejoran todos y tan solo uno continúa como oportunidad de mejora: la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso (77%). Es uno de los dos hospitales del SMS dónde esta dimensión es un punto fuerte del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Dos de los cinco indicadores que componen esta dimensión mejoran su cumplimiento. Las oportunidades de mejora de esta dimensión son: la ausencia de problemas con la comida en cuanto a temperatura, calidad, variedad... (39%) que es el peor valor del SMS y ningún problema en el uso de la ducha y los aseos (62%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Trece indicadores componen esta dimensión, de los cuales ocho han mejorado en 2013. Las oportunidades de mejora de esta dimensión son: la facilidad para identificar la categoría del personal que atiende (77%), la identificación del profesionales ante la ingresada (64%) y la no interrupción del descanso por la mañana demasiado pronto (72%).

DIMENSIÓN TRATO

Mejoran nueve indicadores de los once de esta dimensión, manteniéndose como un punto fuerte del hospital. Ningún indicador presenta valores por debajo del 85%

El 98% de las mujeres consultadas si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 98% lo recomendarían 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

