



INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

ATENCIÓN HOSPITALARIA

SERVICIOS QUIRÚRGICOS

SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2013

Comparativo 2009-2013

Subdirección General de Calidad Asistencial



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

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.

Francisco Marcos Navarrete. H. G. U. J. M^a Morales Meseguer.

Ignacio Martínez Soriano. H. Rafael Méndez.

Francisco García Rodríguez. H. G. U. Los Arcos del Mar Menor.

María Soledad Caro Azorín. H. Comarcal del Noroeste.

Pedro José Rodríguez Navarro. H. Virgen del Castillo.

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

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

APOYO ADMINISTRATIVO

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

ÍNDICE

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. Quirúrgicos a nivel del Servicio Murciano de Salud.....	12
1.7. Tasa de respuesta en S. Quirúrgicos por Hospital y Servicio Murciano de Salud.....	13
2. DATOS 2013. SERVICIOS QUIRÚRGICOS	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. Género por Hospital y Servicio Murciano de Salud.	17
2.1.3. Nivel de estudios por Hospital y Servicio Murciano de Salud.....	18
2.1.4. Percepción del estado de salud por Hospital y Servicio Murciano de Salud.....	19
2. 2. Indicadores Simples de Calidad Percibida.....	20
2.2.1. Resultados	21
2.2.2. Diferencias estadísticamente significativas de cada Hospital con el Servicio Murciano de Salud	33
2.2.3. Oportunidades de mejora, Hospital y Servicio Murciano de Salud.....	35
2.2.4. Oportunidades de mejora por dimensión, Hospital y Servicio Murciano de Salud	37

3.- SERIE 2009-2013. SERVICIOS QUIRÚRGICOS	38
3.1. Tasa de respuesta por Hospital y Servicio Murciano de Salud. Serie 2009-2013	39
3.2. Indicadores de Calidad. Servicios Quirúrgicos. Serie 2009-2013	40
4.- CONSIDERACIONES POR HOSPITAL.....	64
4.1. H. C. U. VIRGEN DE LA ARRIXACA.....	65
4.2. U. 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. M ^a MORALES MESEGUER.....	80
4.5 H. G. U. REINA SOFIA.	83
4.5 H. G. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR.	86
4.5. H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO.....	89
5.- CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL INFORME	92

RESUMEN EJECUTIVO

Desde 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 consultados 21.137 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 41,7% (52,7%- 30,6%).

En el año 2013, con la misma metodología utilizada 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 8 al 30 de junio ambos inclusive (tasa de respuesta 34,8%). 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 en 2012 del **8,4** y con altas valoraciones de la profesionalidad (85,5% - 95,9%) y trato de los profesionales sanitarios (86,1% - 95,8%).

La dimensión información mejora en 2013 con respecto a 2012, pero persisten parcelas con claras oportunidades de mejora como son la información a familiares mientras el paciente permanece en urgencias (74%) y la información

que se da al paciente al ingreso en el hospital sobre las normas del funcionamiento (74%). Se encuentra una mejora importante para los indicadores relacionados con el Documento del Consentimiento Informado. Así un 97% de los pacientes declaran que se les entregó (92,8% - 100%), un 85,4% que se les explicó el contenido del mismo (76,1% - 91,4%) y un 82% que dispusieron de tiempo suficiente para leerlo (69,8% - 91,8%). La oportunidad de mejora se encuentra en la entrega de una copia del mismo (79%).

No se aprecian mejoras en las siguientes áreas:

- Infraestructuras: La calidad percibida de la comida continúa como una de las mayores oportunidades de mejora de esta dimensión. Sólo un 49% (77% - 32%) 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 (57% , 85,7% - 38%) como las instalaciones del área de urgencias (69% , 80% - 61%) conforman el otro reto de esta dimensión.
- Organización: Un 60% (72% - 40%) de los pacientes entrevistados opinan que el personal que les atendía se identificaba y sólo un 64% (81% - 53%) declara que cuando se interrumpió su descanso lo fue por causa justificada.

Este año se incluyen tres preguntas más en el cuestionario: una sobre el estado de salud previo al ingreso del entrevistado, 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 93% de los entrevistados volverían a ese Hospital y un 95% lo recomendarían a sus amigos y familiares.

1.- DATOS 2013. 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 8 de abril hasta completar la muestra necesaria en cada uno de los servicios estudiados, del año 2013 (cierre del periodo 30 de junio).

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 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 **34,8%.**

- **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 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 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 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 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 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 S. QUIRÚRGICOS, A NIVEL DE SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2013

	Número de usuarios del periodo de estudio. S. Quirúrgicos
Totales	2.515
Incluidos en el estudio	1.708
Contestan	595
% del Total de usuarios	23,65
% del Total de usuarios incluidos	34,84

1.7. TASA DE RESPUESTA EN S. QUIRÚRGICOS POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD*. AÑO 2013

HOSPITAL	% S. Quirúrgicos
H. C. U. Virgen de la Arrixaca	37,1
H. G. U. Santa Lucía	37,7
H. Rafael Méndez	36,7
H. Comarcal del Noroeste	33,1
H. Virgen del Castillo	47,8
H. G. U. J. M ^a Morales Meseguer	44,8
H. G. U. Reina Sofía	30,2
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	25,8
H. de la Vega Lorenzo Guirao	28,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	34,8

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



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



2.- Datos 2013. Servicios Quirúrgicos

2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA. SERVICIOS QUIRÚRGICOS

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

	% 18-24	% 25-44	% 45-64	% 65 y más
H. C. U. Virgen de la Arrixaca	2,6	26,3	31,6	39,5
H. G. U. Santa Lucía	3,2	9,5	33,3	54,0
H. Rafael Méndez	4,3	17,4	27,5	50,7
H. Comarcal del Noroeste	3,4	20,7	37,9	37,9
H. Virgen del Castillo	2,7	10,7	30,7	56,0
H. G. U. J. M ^a Morales Meseguer	8,7	10,1	40,6	40,6
H. G. U. Reina Sofía	0,0	20,4	30,6	49,0
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	7,5	15,1	34,0	43,4
H. de la Vega Lorenzo Guirao	2,4	14,5	34,9	48,2
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	3,6	16,7	33,3	46,4

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	22	57,66	93	17,62	41	59	73
H. G. U. Santa Lucía	21	63,14	87	16,39	52	67	76
H. Rafael Méndez	18	60,83	91	17,73	48	65	73
H. Comarcal del Noroeste	22	58,21	86	17,55	49	58,5	73
H. Virgen del Castillo	18	64,39	95	17,05	51	68	78
H. G. U. J. M ^a Morales Meseguer	18	59,03	93	17,79	51	63	72
H. G. U. Reina Sofía	31	62,06	94	18,49	48	64	78
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	21	57,96	105	17,96	45	59	72
H. de la Vega Lorenzo Guirao	21	61,39	94	18,21	50	63	77
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	18	60,41	105	0,66	49	63	75

2.1.2. GÉNERO POR HOSPITAL Y SERVICIO MURCIANO DE SALUD. AÑO 2013

	Hombre		Mujer	
	n	%	n	%
H. C. U. Virgen de la Arrixaca	35	46,1	41	53,9
H. G. U. Santa Lucía	41	65,1	22	34,9
H. Rafael Méndez	39	56,5	30	43,5
H. Comarcal del Noroeste	34	58,6	24	41,4
H. Virgen del Castillo	42	56,0	33	44,0
H. G. U. J. M ^a Morales Meseguer	39	56,5	30	43,5
H. G. U. Reina Sofía	17	34,7	32	65,3
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	23	43,4	30	56,6
H. de la Vega Lorenzo Guirao	51	61,4	32	38,6
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	321	52,8	274	47,2

2.1.3. 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	39	52,0	26	34,7	10	13,3
H. G. U. Santa Lucía	0	29	46,0	27	42,9	7	11,1
H. Rafael Méndez	3	44	66,7	13	19,7	9	13,6
H. Comarcal del Noroeste	4	31	57,4	19	35,2	4	7,4
H. Virgen del Castillo	4	50	70,4	18	25,4	3	4,2
H. G. U. J. M ^a Morales Mesequer	4	30	46,2	21	32,3	14	21,5
H. G. U. Reina Sofía	0	28	57,1	18	36,7	3	6,1
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	3	28	56,0	19	38,0	3	6,0
H. de la Vega Lorenzo Guirao	10	40	54,8	25	34,2	8	11,0
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	29	319	55,4	186	34,0	61	10,6

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

2.1.4. 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	30	40,5	44	59,5
H. G. U. Santa Lucía	17	27,9	44	72,1
H. Rafael Méndez	33	50,8	32	49,2
H. Comarcal del Noroeste	23	42,6	31	57,4
H. Virgen del Castillo	37	50,7	36	49,3
H. G. U. J. M ^a Morales Meseguer	33	50,0	33	50,0
H. G. U. Reina Sofía	23	46,9	26	53,1
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	24	47,1	27	52,9
H. de la Vega Lorenzo Guirao	34	44,7	42	55,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	254	43,6	315	56,4

*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 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 (SMS), 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.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.	80,1	79,7	87,1	77,9	63,2	69,4	88,1	84,1	84,6	80,2
55 bis	GLOBAL	Satisfacción Media.	8,4	8,26	8,90	8,16	7,86	7,86	8,64	8,77	8,69	8,31
1	Organización	% Pacientes que no estuvieron en lista de espera para ingresar.	66,4	52,9	68,9	73,0	57,4	58,6	60,0	71,1	78,4	76,0
1_1	Organización	% Pacientes que opinan que no estuvieron demasiado tiempo en lista de espera para ingresar.	52,2	51,4	56,1	60,0	67,7	47,4	37,5	58,1	56,8	38,2
2	Información	% Pacientes que opinan que ellos o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso.	74,3	72,6	72,9	78,5	73,2	84,5	69,8	83,0	82,4	59,5
4	Competencia Profesional	% Pacientes que cuando llegaron a urgencias opinan que les atendieron con los medios que necesitaban.	92,2	97,8	96,0*	97,0	93,8	95,8	92,9	87,0*	89,5*	82,1

*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.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.ª 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, en genral en urgencias, les atendieron con la suficiente rapidez.	75,9	73,3	72,0*	79,4	72,7	82,6	71,4	72,7*	77,8*	82,1
6	Información	% Pacientes a los que en urgencias les explicaron siempre o casi siempre lo que les estaban haciendo.	82,9	82,6	91,3*	87,5	81,3	80,9	85,7	73,9*	89,5*	75,0
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.	83,8	80,4	92,0*	78,1	75,8	81,3	90,5	82,6*	89,5*	82,5
8	Trato	% Pacientes que opinan que mientras permanecieron en el área de urgencias sus acompañantes fueron tratados siempre o casi siempre con amabilidad por el personal del hospital.	82,2	81,8	82,6*	84,4	78,8	84,4	90,2	72,7*	88,9*	79,5
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.	74,4	74,4	85,0*	80,6	71,9	75,0	70,7	71,4*	77,8*	63,2
10	Trato	% Pacientes que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratados siempre o casi siempre con delicadeza.	92,4	88,6	92,0*	100,0	93,5	93,6	92,7	86,4*	100*	89,7

*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.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.	69,3	60,6	72,7*	69,0*	80,0	74,4	71,0	68,4*	73,3*	63,9
12	Información	%Pacientes que cuando les comunicaron que iban a ingresar les comunicaron el motivo de su ingreso.	95,6	95,2	100*	93,8	96,8	95,5	97,6	89,5*	94,1*	97,1
13	Información	% Pacientes que opinan que les entregaron el documento de consentimiento informado.	97,1	92,8	100	93,8	98,2	97,0	98,5	100	98,0	97,4
13_0	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado les explicaron con claridad el contenido del mismo.	85,4	87,3	91,4	85,7	77,4	81,4	87,9	88,6	91,3	76,1
13_1	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado dispusieron de tiempo suficiente para leerlo con detenimiento.	81,9	79,4	91,5	73,7	82,7	91,8	69,8	81,0	85,1	80,3
13_2	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado una vez firmado les entregaron una copia del mismo.	78,9	65,3	77,3	82,4	91,3	86,5	89,7	82,5	86,0	68,7

*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.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.	94,8	92,4	96,6	91,9	96,4	96,8	98,4	91,1	93,9	97,3
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.	80,3	81,1	90,0	80,6	73,7	73,0	86,6	85,4	75,0	74,7
16	Organización	% Pacientes a los que el personal que les atendía se identificaba, siempre o casi siempre, diciéndoles quienes eran	57,9	63,5	72,1	62,1	40,0	59,5	56,7	63,8	50,0	47,4
17	Trato	% Pacientes que no tuvieron problemas con el trato recibido durante su estancia en el hospital.	91,0	90,4	91,9	94,1	86,0	89,2	88,2	93,6	92,3	91,1
18	Competencia Profesional	% Pacientes que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron.	80,6	84,0	87,2	81,0	70,6	75,0	85,7	83,3	76,7	77,4
19	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas por compartir habitación.	79,1	84,5	84,0	80,6	76,1	74,2	73,8	73,0	86,7	73,3

*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.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.ª 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.	84,2	82,4	80,3	86,6	88,9	76,9	81,2	75,5	98,1	87,2
21	Infraestructura	% Pacientes a los que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería.	90,0	91,9	98,3	83,1	92,6	87,8	84,1	87,2	96,2	85,2
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.	85,8	81,1	94,7	87,3	87,0	77,0	89,1	78,7	94,2	83,5
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	85,0	77,0	91,4	90,6	85,2	79,7	87,5	85,1	90,4	82,3
24	Infraestructura	% Pacientes que no encontraron ningún problema en la comida que le dieron durante su estancia en el hospital.	49,1	45,1	50,0	44,6	76,9	59,7	32,3	54,5	39,2	46,7
25	Infraestructura	% Pacientes que encontraron en buenas condiciones las unidades del hospital.	57,0	45,8	78,0	38,5	40,7	51,4	38,1	71,1	85,7	52,6

*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.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.	96,2	94,4	98,2	96,8	98,1	97,2	98,4	93,0	93,8	97,3
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.	86,8	87,1	89,7	87,9	83,0	78,4	87,5	91,3	86,5	86,3
28	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que su opinión, en relación a sus cuidados y tratamiento, fue tenida en cuenta siempre o casi siempre.	84,3	83,8	91,8	78,8	78,2	73,2	86,6	89,1	89,6	82,3
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.	82,8	81,6	88,3	81,2	83,6	75,0	80,6	91,3	84,3	77,5
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	85,6	76,7	88,9	82,6	85,7	90,0	92,4	84,8	88,0	87,3
31	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta a los médicos siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender.	89,2	90,7	93,2	85,3	83,0	80,6	90,9	92,9	89,4	90,8

*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.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.ª 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	90,1	98,3	92,5	84,3	85,1	94,0	85,1	91,5	81,3
33	Información	% Pacientes que opinan que sus acompañantes tuvieron siempre o casi siempre información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas.	86,2	86,7	91,5	89,6	83,6	79,5	86,6	89,1	84,0	82,9
34	Información	% Pacientes que opinan que ellos, o sus acompañantes, no han recibido información diferente o contradictoria por parte del personal que les atendió.	94,8	94,7	95,2	94,1	94,4	97,2	97,0	91,3	100	91,5
35	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no hizo ningún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando ellos presentes.	97,9	94,7	98,4	100	100	94,4	100	100	100	96,3
36	Trato	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no discutió sobre su enfermedad delante de ellos, como si no estuvieran presentes.	99,1	98,7	100	100	96,4	98,6	100	100	98,0	100
37	Trato	% Pacientes que sintieron que se respetó, siempre o casi siempre, su intimidad en el momento de reconocerles, asearles o curarles	95,7	94,7	98,3	94,2	94,7	93,0	98,5	91,5	96,1	98,8

*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.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.	95,0	96,0	100	95,7	91,4	90,1	92,6	95,7	94,3	95,1
39	Infraestructura	% Pacientes que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo.	73,2	64,4	88,5	62,3	77,8	62,9	61,8	80,0	82,7	73,2
40	Organización	% Pacientes que no han visto fumar en el hospital a familiares, pacientes o personal sanitario.	91,9	78,5	96,7	95,7	98,1	97,2	92,6	88,6	100,0	90,1
41	Organización	% Pacientes que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto.	64,5	53,3	67,2	58,8	69,6	54,1	55,1	71,7	81,1	68,3
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.	79,6	75,8	87,5	83,6	76,0	68,1	82,0	79,5	84,4	77,6
43	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que se utilizaron siempre o casi siempre los medios necesarios para quitarles el dolor durante su estancia en el hospital.	95,7	97,3	100	96,9	98,1	91,0	97,0	95,5	89,6	94,8

*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.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 la atención que recibieron	87,1	77,3	93,2	86,8	83,9	89,0	91,3	87,2	92,5	87,3
45	Organización	% Pacientes que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos.	84,2	73,5	93,3	73,0	91,3*	88,6	78,4	92,9*	95,2*	77,1
46	Organización	% Pacientes que opinan que les atendió, siempre o casi siempre, el mismo médico durante su estancia en planta.	70,5	73,5	81,7	59,4	76,8	61,1	66,1	74,5	68,8	66,2
47	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas al ser vistos por estudiantes.	89,2	94,1	95,5*	87,2	76,9*	78,6*	87,8	92,0*	95,5*	85,7*
48-1	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal Médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	93,5	94,3	98,4	93,8	93,0	82,4	96,8	97,9	88,2	93,3
48-2	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal de Enfermería tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	92,9	92,9	98,3	92,3	87,5	87,8	96,8	95,7	94,1	89,2

*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.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.	89,6	88,2	98,3	93,7	82,1	81,9	94,9	89,4	92,2	84,5
48-4	Trato	% Pacientes que opinan que los Celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos	94,0	97,0	96,4	85,7	94,6	83,3	96,6	97,9	95,9	93,2
48-5	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal de la Limpieza tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	92,5	94,2	98,3	92,2	87,5	78,6	93,3	95,8	98,0	88,9
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.	88,6	86,3	88,7	88,1	89,5	81,1	91,2	93,3	90,2	89,2
50	Información	% Pacientes que opinan que tuvieron oportunidad de consultar al médico las dudas que tenían acerca de su informe del alta hospitalaria.	84,0	84,9	91,7	80,3	81,8	77,8	83,3	91,1	80,8	80,5
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.	98,9	97,3	98,4	100	98,2	98,6	100	100	100	98,8

*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.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. Maª 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.	88,0	81,9	88,5	89,6	94,7	84,7	88,1	86,7	86,5	93,9
54-1	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal médico que les atendió como buena o muy buena.	94,2	94,6	98,4	92,5	87,5	89,2	100,0	95,6	92,3	95,1
54-2	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de enfermería que le atendió como buena o muy buena	94,5	94,6	98,4	94,0	92,9	89,2	98,5	97,8	94,2	90,4
54-3	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería que les atendió como buena o muy buena.	91,8	93,2	98,3	91,0	82,1	83,8	96,9	93,2	94,2	88,8
54-4	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad de los celadores que les atendieron como buena o muy buena.	93,4	91,7	96,6	89,4	92,5	87,8	93,8	95,6	100	91,4
54-5	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de limpieza que les atendió como buena o muy buena.	92,2	93,2	100	91,0	87,3	80,8	89,4	95,6	100	86,4

*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.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.ª 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.	98,3	100	100	98,4	95,7	94,2	98,4	100	100	95,8
63**	GLOBAL	% Pacientes que recomendarían este Hospital a sus amigos y familiares.	95,1	97,2	98,4	90,9	84,3	93,2	98,4	100	95,9	93,2

*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.

	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.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	52,9	51,4	72,6	97,8	73,3	82,6	80,4	81,8	74,4	88,6	60,6	95,2	92,8	87,3	79,4	65,3	92,4	81,1	63,5	90,4	84,0	84,5	82,4	91,9	81,1	77,0	45,1	45,8	94,4	87,1	83,8	81,6	76,7
H.G.U. SANTA LUCÍA	68,9	56,1	72,9	96,0*	72,0*	91,3*	92,0*	82,6*	85,0*	92,0*	72,7*	100*	100	91,4	91,5	77,3	96,6	90,0	72,1	91,9	87,2	84,0	80,3	98,3	94,7	91,4	50,0	78,0	98,2	89,7	91,8	88,3	88,9
H. RAFAEL MENDEZ	73,0	60,0	78,5	97,0	79,4	87,5	78,1	84,4	80,6	100,0	69,0*	93,8	93,8	85,7	73,7	82,4	91,9	80,6	62,1	94,1	81,0	80,6	86,6	83,1	87,3	90,6	44,6	38,5	96,8	87,9	78,8	81,2	82,6
H. COMARCAL DEL NOROESTE	57,4	67,7	73,2	93,8	72,7	81,3	75,8	78,8	71,9	93,5	80,0	96,8	98,2	77,4	82,7	91,3	96,4	73,7	40,0	86,0	70,6	76,1	88,9	92,6	87,0	85,2	76,9	40,7	98,1	83,0	78,2	83,6	85,7
H. VIRGEN DEL CASTILLO	58,6	47,4	84,5	95,8	82,6	80,9	81,3	84,4	75,0	93,6	74,4	95,5	97,0	81,4	91,8	86,5	96,8	73,0	59,5	89,2	75,0	74,2	76,9	87,8	77,0	79,7	59,7	51,4	97,2	78,4	73,2	75,0	90,0
H.U. MORALES MESEGUER	60,0	37,5	69,8	92,9	71,4	85,7	90,5	90,2	70,7	92,7	71,0	97,6	98,5	87,9	69,8	89,7	98,4	86,6	56,7	88,2	85,7	73,8	81,2	84,1	89,1	87,5	32,3	38,1	98,4	87,5	86,6	80,6	92,4
H.U. REINA SOFÍA	71,1	58,1	83,0	87,0*	72,7*	73,9*	82,6*	72,7*	71,4*	86,4*	68,4*	89,5*	100	88,6	81,0	82,5	91,1	85,4	63,8	93,6	83,3	73,0	75,5	87,2	78,7	85,1	54,5	71,1	93,0	91,3	89,1	91,3	84,8
H. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	78,4	56,8	82,4	89,5*	77,8*	89,5*	89,5*	88,9*	77,8*	100*	73,3*	94,1*	98,0	91,3	85,1	86,0	93,9	75,0	50,0	92,3	76,7	86,7	98,1	96,2	94,2	90,4	39,2	85,7	93,8	86,5	89,6	84,3	88,0
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	76,0	38,2	59,5	82,1	82,1	75,0	82,5	79,5	63,2	89,7	63,9	97,1	97,4	76,1	80,3	68,7	97,3	74,7	47,4	91,1	77,4	73,3	87,2	85,2	83,5	82,3	46,7	52,6	97,3	86,3	82,3	77,5	87,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	66,4	52,2	74,3	92,2	75,9	82,9	83,8	82,2	74,4	92,4	69,3	95,6	97,1	85,4	81,9	78,9	94,8	80,3	57,9	91,0	80,6	79,1	84,2	90,0	85,8	85,0	49,1	57,0	96,2	86,8	84,3	82,8	85,6

*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.)

	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.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	90,7	90,1	86,7	94,7	94,7	98,7	94,7	96,0	64,4	78,5	53,3	75,8	97,3	77,3	73,5	73,5	94,1	94,3	92,9	88,2	97,0	94,2	86,3	84,9	97,3	81,9	94,6	94,6	93,2	91,7	93,2	100	97,2	79,7	8,3
H.G.U. SANTA LUCÍA	93,2	98,3	91,5	95,2	98,4	100	98,3	100	88,5	96,7	67,2	87,5	100	93,2	93,3	81,7	95,5*	98,4	98,3	98,3	96,4	98,3	88,7	91,7	98,4	88,5	98,4	98,4	98,3	96,6	100	100	98,4	87,1	8,9
H. RAFAEL MENDEZ	85,3	92,5	89,6	94,1	100	100	94,2	95,7	62,3	95,7	58,8	83,6	96,9	86,8	73,0	59,4	87,2	93,8	92,3	93,7	85,7	92,2	88,1	80,3	100	89,6	92,5	94,0	91,0	89,4	91,0	98,4	90,9	77,9	8,2
H. COMARCAL DEL NOROESTE	83,0	84,3	83,6	94,4	100	96,4	94,7	91,4	77,8	98,1	69,6	76,0	98,1	83,9	91,3*	76,8	76,9*	93,0	87,5	82,1	94,6	87,5	89,5	81,8	98,2	94,7	87,5	92,9	82,1	92,5	87,3	95,7	84,3	63,2	7,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	80,6	85,1	79,5	97,2	94,4	98,6	93,0	90,1	62,9	97,2	54,1	68,1	91,0	89,0	88,6	61,1	78,6*	82,4	87,8	81,9	83,3	78,6	81,1	77,8	98,6	84,7	89,2	89,2	83,8	87,8	80,8	94,2	93,2	69,4	7,9
H.U. MORALES MESEGUER	90,9	94,0	86,6	97,0	100	100	98,5	92,6	61,8	92,6	55,1	82,0	97,0	91,3	78,4	66,1	87,8	96,8	96,8	94,9	96,6	93,3	91,2	83,3	100	88,1	100	98,5	96,9	93,8	89,4	98,4	98,4	88,1	8,6
H.U. REINA SOFÍA	92,9	85,1	89,1	91,3	100	100	91,5	95,7	80,0	88,6	71,7	79,5	95,5	87,2	92,9*	74,5	92,0*	97,9	95,7	89,4	97,9	95,8	93,3	91,1	100	86,7	95,6	97,8	93,2	95,6	95,6	100	100	84,1	8,8
H. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	89,4	91,5	84,0	100	100	98,0	96,1	94,3	82,7	100	81,1	84,4	89,6	92,5	95,2*	68,8	95,5*	88,2	94,1	92,2	95,9	98,0	90,2	80,8	100	86,5	92,3	94,2	94,2	100	100	100	95,9	84,6	8,7
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	90,8	81,3	82,9	91,5	96,3	100	98,8	95,1	73,2	90,1	68,3	77,6	94,8	87,3	77,1	66,2	85,7*	93,3	89,2	84,5	93,2	88,9	89,2	80,5	98,8	93,9	95,1	90,4	88,8	91,4	86,4	95,8	93,2	80,2	8,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	89,2	89,2	86,2	94,8	97,9	99,1	95,7	95,0	73,2	91,9	64,5	79,6	95,7	87,1	84,2	70,5	89,2	93,5	92,9	89,6	94,0	92,5	88,6	84,0	98,9	88,0	94,2	94,5	91,8	93,4	92,2	98,3	95,1	80,1	8,4

*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.

	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.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	52,9	51,4	72,6	97,8	73,3	82,6	80,4	81,8	74,4	88,6	60,6	95,2	92,8	87,3	79,4	65,3	92,4	81,1	63,5	90,4	84,0	84,5	82,4	91,9	81,1	77,0	45,1	45,8	94,4	87,1	83,8	81,6	76,7
H.G.U. SANTA LUCÍA	68,9	56,1	72,9	96,0*	72,0*	91,3*	92,0*	82,6*	85,0*	92,0*	72,7*	100*	100	91,4	91,5	77,3	96,6	90,0	72,1	91,9	87,2	84,0	80,3	98,3	94,7	91,4	50,0	78,0	98,2	89,7	91,8	88,3	88,9
H. RAFAEL MENDEZ	73,0	60,0	78,5	97,0	79,4	87,5	78,1	84,4	80,6	100	69,0*	93,8	93,8	85,7	73,7	82,4	91,9	80,6	62,1	94,1	81,0	80,6	86,6	83,1	87,3	90,6	44,6	38,5	96,8	87,9	78,8	81,2	82,6
H. COMARCAL DEL NOROESTE	57,4	67,7	73,2	93,8	72,7	81,3	75,8	78,8	71,9	93,5	80,0	96,8	98,2	77,4	82,7	91,3	96,4	73,7	40,0	86,0	70,6	76,1	88,9	92,6	87,0	85,2	76,9	40,7	98,1	83,0	78,2	83,6	85,7
H. VIRGEN DEL CASTILLO	58,6	47,4	84,5	95,8	82,6	80,9	81,3	84,4	75,0	93,6	74,4	95,5	97,0	81,4	91,8	86,5	96,8	73,0	59,5	89,2	75,0	74,2	76,9	87,8	77,0	79,7	59,7	51,4	97,2	78,4	73,2	75,0	90,0
H.U. MORALES MESEGUER	60,0	37,5	69,8	92,9	71,4	85,7	90,5	90,2	70,7	92,7	71,0	97,6	98,5	87,9	69,8	89,7	98,4	86,6	56,7	88,2	85,7	73,8	81,2	84,1	89,1	87,5	32,3	38,1	98,4	87,5	86,6	80,6	92,4
H.U. REINA SOFÍA	71,1	58,1	83,0	87,0*	72,7*	73,9*	82,6*	72,7*	71,4*	86,4*	68,4*	89,5*	100	89	81,0	82,5	91,1	85,4	63,8	93,6	83,3	73,0	75,5	87,2	78,7	85,1	54,5	71,1	93,0	91,3	89,1	91,3	84,8
H.G.U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	78,4	56,8	82,4	89,5*	77,8*	89,5*	89,5*	88,9*	77,8*	100*	73,3*	94,1*	98,0	91,3	85,1	86,0	93,9	75,0	50,0	92,3	76,7	86,7	98,1	96,2	94,2	90,4	39,2	85,7	93,8	86,5	89,6	84,3	88,0
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	76,0	38,2	59,5	82,1	82,1	75,0	82,5	79,5	63,2	89,7	63,9	97,1	97,4	76,1	80,3	68,7	97,3	74,7	47,4	91,1	77,4	73,3	87,2	85,2	83,5	82,3	46,7	52,6	97,3	86,3	82,3	77,5	87,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	66,4	52,2	74,3	92,2	75,9	82,9	83,8	82,2	74,4	92,4	69,3	95,6	97,1	85,4	81,9	78,9	94,8	80,3	57,9	91,0	80,6	79,1	84,2	90,0	85,8	85,0	49,1	57,0	96,2	86,8	84,3	82,8	85,6

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	22	Atención pronta de necesidades
1.1	No estar demasiado tiempo en lista de espera	13.0	Explicación clara del D. C. Informado (DCI)	23	Atención familiar por ausencia de personal hospital
2	Recibieron información de las normas de funcionamiento	13.1	Tiempo suficiente para leer DCI	24	Comida sin problemas
5	En Urgencias les atendieron con la suficiente rapidez	13.2	Recibir copia de DCI	25	Buen estado de instalaciones en planta
6	En Urgencias les explicaron lo que les estaban haciendo	15	Conocer status del personal en todo momento	27	Explicación clara de evolución del paciente
7	Trato en Urgencias para estar más calmados	16	Identificación por parte del personal	28	La opinión del paciente se tuvo en cuenta
8	Trato a los acompañantes en Urgencias	18	Ayuda para realizar higiene personal	29	Posibilidad de comentar enfermedad con el médico
9	Información suficiente a acompañantes de cómo iban	20	Visitas no molestas	30	Ausencia de fallos en tratamiento o cuidados

* 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.U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	90,7	90,1	86,7	94,7	94,7	98,7	94,7	96,0	64,4	78,5	53,3	75,8	97,3	77,3	73,5	73,5	94,1	94,3	92,9	88,2	97,0	94,2	86,3	84,9	97,3	81,9	94,6	94,6	93,2	91,7	93,2	100,0	97,2	79,7	8,3
H.G.U. SANTA LUCÍA	93,2	98,3	91,5	95,2	98,4	100,0	98,3	100	88,5	96,7	67,2	87,5	100,0	93,2	93,3	81,7	95,5*	98,4	98,3	98,3	96,4	98,3	88,7	91,7	98,4	88,5	98,4	98,4	98,3	96,6	100,0	100,0	98,4	87,1	8,9
H. RAFAEL MENDEZ	85,3	92,5	89,6	94,1	100	100	94,2	95,7	62,3	95,7	58,8	83,6	96,9	86,8	73,0	59,4	87,2	93,8	92,3	93,7	85,7	92,2	88,1	80,3	100,0	89,6	92,5	94,0	91,0	89,4	91,0	98,4	90,9	77,9	8,2
H. COMARCAL DEL NOROESTE	83,0	84,3	83,6	94,4	100	96,4	94,7	91,4	77,8	98,1	69,6	76,0	98,1	83,9	91,3*	76,8	76,9*	93,0	87,5	82,1	94,6	87,5	89,5	81,8	98,2	94,7	87,5	92,9	82,1	92,5	87,3	95,7	84,3	63,2	7,9
H. VIRGEN DEL CASTILLO	80,6	85,1	79,5	97,2	94,4	98,6	93,0	90,1	62,9	97,2	54,1	68,1	91,0	89,0	88,6	61,1	78,6*	82,4	87,8	81,9	83,3	78,6	81,1	77,8	98,6	84,7	89,2	89,2	83,8	87,8	80,8	94,2	93,2	69,4	7,9
H.U. MORALES MESEGUER	90,9	94,0	86,6	97,0	100	100	98,5	92,6	61,8	92,6	55,1	82,0	97,0	91,3	78,4	66,1	87,8	96,8	96,8	94,9	96,6	93,3	91,2	83,3	100,0	88,1	100	98,5	96,9	93,8	89,4	98,4	98,4	88,1	8,6
H.U. REINA SOFÍA	92,9	85,1	89,1	91,3	100	100	91,5	95,7	80,0	88,6	71,7	79,5	95	87	92,9*	74,5	92,0*	97,9	95,7	89,4	97,9	95,8	93,3	91,1	100	86,7	95,6	97,8	93,2	95,6	95,6	100	100	84,1	8,8
H.G.U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	89,4	91,5	84,0	100	100	98,0	96,1	94,3	82,7	100	81,1	84,4	89,6	92,5	95,2*	68,8	95,5*	88,2	94,1	92,2	95,9	98,0	90,2	80,8	100,0	86,5	92,3	94,2	94,2	100,0	100,0	100,0	95,9	84,6	8,7
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	90,8	81,3	82,9	91,5	96,3	100	98,8	95,1	73,2	90,1	68,3	77,6	94,8	87,3	77,1	66,2	85,7*	93,3	89,2	84,5	93,2	88,9	89,2	80,5	98,8	93,9	95,1	90,4	88,8	91,4	86,4	95,8	93,2	80,2	8,3
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	89,2	89,2	86,2	94,8	97,9	99,1	95,7	95,0	73,2	91,9	64,5	79,6	95,7	87,1	84,2	70,5	89,2	93,5	92,9	89,6	94,0	92,5	88,6	84,0	98,9	88,0	94,2	94,5	91,8	93,4	92,2	98,3	95,1	80,1	8,4

* Valor de n para el indicador menor de 30

**Pregunta de nueva creación

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	48.5	Trato amable del personal de limpieza
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 ≥ 8
44	Cambios de turno no afectan atención		

☐ 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.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	90,8	89,6	95,9	90,6	88,3	85,5	93,3	91,5	93,0	88,5
TRATO	91,6	90,8	95,8	92,1	88,6	86,1	94,0	91,9	93,3	90,5
INFORMACIÓN	86,6	85,4	90,9	86,3	85,6	84,8	87,2	88,4	88,6	82,6
INFRAESTRUCTURA	67,8	61,9	78,6	58,4	73,0	66,7	55,9	73,0	75,8	64,8
ORGANIZACIÓN	75,9	74,7	79,6	75,3	76,6	73,9	75,1	76,4	78,2	73,0

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

3.- Serie 2009-2013





3.1. EVOLUCIÓN DE LA 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	44,0	44,0	30,7	48,8	37,1
H.G.U. Santa María del Rosell	44,0	32,0	32,0	-	-
H. G. U. Santa Lucía*	-	-	36,0	42,5	37,7
H. Rafael Méndez	33,5	38,0	33,8	32,5	36,7
H. Comarcal del Noroeste	40,5	44,0	36,7	38,3	33,1
H. Virgen del Castillo	50,0	55,0	40,3	51,6	47,8
H. G. U. J.M. Morales Meseguer	46,0	43,0	40,0	44,2	44,8
H. G. U. Reina Sofía	44,5	49,3	41,3	38,9	30,2
H. G. U. Los Arcos del Mar Menor	40,5	32,0	33,3	39,5	25,8
H. de la Vega Lorenzo Guirao	24,2	28,7	22,0	27,1	28,1
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	40,8	40,7	34,5	39,3	34,8

3.2. INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA. SERVICIOS QUIRÚRGICOS. 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
-  El indicador es mejor en 2013 que en 2012 (estadísticamente significativo)
-  El indicador es peor 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. 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.	2009	72,2	69,4	68,2	78,8	75,0	61,6	78,0	77,3	64,9	74,5
			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
55 bis	Global	Satisfacción Media.	2008	7,9	8,1	7,7	7,7	8,0	7,8	8,0	8,3	7,8	7,7
			2009	8,2	8,2	8,0	8,2	8,1	7,9	8,5	8,5	7,6	8,3
			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

*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. 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.	2009	92,2	95,3	87,2	91,1	90,2	92,5	97,2	97,9	88,9	83,3
			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	100,0	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
18	Competencia Profesional	% Pacientes que recibieron ayuda para poder realizar su higiene personal siempre o casi siempre que la necesitaron.	2009	82,5	86,3	79,6	81,6	82,6	56,5	87,9	90,0	81,4	82,1
			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
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.	2009	84,4	84,4	83,9	87,5	77,6	74,2	93,0	84,5	82,9	84,1
			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

*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)

№ PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. 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.	2009	88,6	89,5	90,8	85,9	84,4	78,4	94,1	90,5	81,6	93,2
			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
28	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que su opinión, en relación a sus cuidados y tratamiento, fue tenida en cuenta siempre o casi siempre.	2009	83,9	75,3	86,4	91,0	83,5	74,7	89,5	86,0	90,8	84,8
			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
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.	2009	88,6	86,9	93,0	89,4	84,6	87,8	88,6	85,1	90,9	91,5
			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

*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. 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.	2009	97,3	95,4	97,7	97,0	97,5	94,8	98,9	100	97,5	97,9
			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
38	Competencia Profesional	% Pacientes que opinan que el personal de limpieza realizaba siempre o casi siempre su trabajo intentando no molestar.	2009	91,3	89,7	90,7	93,9	86,3	87,6	90,8	96,6	93,5	93,5
			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	100,0	95,7	91,4	90,1	92,6	95,7	94,3	95,1
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.	2009	95,3	93,3	96,1	95,1	95,8	92,2	96,2	96,3	93,0	100
			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

*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. 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.	2009	93,7	90,6	92,9	93,9	94,9	94,9	94,5	97,7	94,7	93,5
			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
54-2	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de enfermería que les atendió como buena o muy buena.	2009	92,7	88,1	94,0	92,2	96,2	87,6	97,7	96,6	88,0	95,6
			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
54-3	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería que les atendió como buena o muy buena.	2009	89,1	84,1	91,8	90,5	89,7	84,4	92,0	93,2	89,2	88,9
			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

*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)

№ PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. 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.	2009	92,0	91,5	88,9	93,5	89,7	87,2	96,4	94,3	93,2	93,2
			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
54-5	Competencia Profesional	% Pacientes que valoran la profesionalidad del personal de limpieza que les atendió como buena o muy buena.	2009	85,0	79,3	84,7	88,9	82,1	85,1	85,7	95,3	86,5	82,6
			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	100,0	91,0	87,3	80,8	89,4	95,6	100,0	86,4
11	Infraestructura	% Pacientes que opinan que todo estaba en condiciones en las instalaciones del área de urgencias del hospital.	2009	48,5	43,9	32,6	47,8	67,5	54,0	48,5	63,3	37,1	58,3
			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

*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)



№ PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. 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
21	Infraestructura	% Pacientes a los que no les faltó en ningún momento lo que necesitaban respecto a toallas y lencería.	2009	90,9	87,3	90,6	93,8	89,7	88,5	89,2	95,2	93,4	95,5
			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
24	Infraestructura	% Pacientes que no encontraron ningún problema en la comida que le dieron durante su estancia en el hospital.	2009	56,7	48,7	50,0	60,9	76,9	68,4	53,6	53,6	59,7	63,6
			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
25	Infraestructura	% Pacientes que encontraron en buenas condiciones las habitaciones del hospital.	2009	48,2	38,6	30,5	67,2	53,8	42,3	51,8	76,8	28,6	53,5
			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

*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. 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
39	Infraestructura	% Pacientes que opinan que no tuvieron ningún problema en el uso de la ducha y el aseo.	2009	69,2	62,8	66,7	77,3	66,3	71,1	61,6	81,2	50,0	91,5
			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
2	Información	% Pacientes que opinan que ellos o sus acompañantes recibieron información de las normas de funcionamiento general del hospital, con motivo del ingreso.	2009	66,6	53,8	61,3	72,3	60,0	81,3	77,0	77,1	75,0	63,0
			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
6	Información	% Pacientes a los que en urgencias les explicaron siempre o casi siempre lo que les estaban haciendo.	2009	74,7	69,8	82,6	65,9	65,9	71,9	83,3	86,7	77,8	65,2
			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

*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)

DE PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. 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
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.	2009	73,2	68,4	69,6	65,9	75,6	70,5	79,4	93,0	70,6	69,6
			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
12	Información	% Pacientes que cuándo les comunicaron que iban a ingresar les informaron con claridad del motivo de su ingreso.	2009	93,3	85,7	93,5	95,2	87,5	98,4	100,0	95,9	91,4	100
			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
13	Información	% Pacientes que opinan que les entregaron el documento de consentimiento informado.	2009	91,4	87,5	87,0	90,7	94,1	94,0	88,8	100	89,7	100
			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

*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)



№ PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. 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.	2009	80,2	81,5	78,7	78,0	74,2	79,5	83,3	76,0	77,3	91,7
			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
13_1	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado dispusieron de tiempo suficiente para leerlo con detenimiento.	2009	74,8	66,7	84,4	60,0	79,1	82,7	75,0	78,4	75,0	83,3
			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
13_2	Información	% Pacientes que opinan que cuándo les entregaron el documento de consentimiento informado una vez firmado les entregaron una copia del mismo.	2009	54,2	45,6	48,1	38,1	55,6	57,4	82,9	67,2	58,9	44,4
			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

*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. 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.	2009	94,6	90,9	96,9	94,0	98,5	92,2	95,9	97,3	90,6	97,3
			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
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.	2009	82,8	83,3	81,2	86,4	77,2	73,7	90,0	88,5	84,8	72,3
			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
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.	2009	78,3	79,5	84,3	70,1	81,0	73,0	78,9	82,8	81,1	67,4
			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

*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)



№ PREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. 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.	2009	87,8	87,5	85,0	81,7	86,3	85,2	94,2	90,6	90,3	90,2
			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
32	Información	% Pacientes que opinan que cuando realizaron alguna pregunta al personal de enfermería siempre o casi siempre obtuvieron respuestas fáciles de entender.	2009	90,3	88,0	90,0	95,5	85,3	89,0	96,4	92,9	84,3	88,4
			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
33	Información	% Pacientes que opinan que sus acompañantes tuvieron siempre o casi siempre información suficiente de cómo le iban a ellos las cosas.	2009	83,4	84,7	77,4	79,4	84,8	81,9	88,5	88,4	80,8	84,1
			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

*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. 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.	2009	94,9	91,7	96,5	95,5	91,3	94,8	98,9	95,5	96,0	95,7
			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	100,0	91,5
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.	2009	81,4	82,7	76,5	78,8	78,8	80,8	83,3	85,1	79,2	87,2
			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
50	Información	% Pacientes que opinan que tuvieron oportunidad de consultar al médico las dudas que tenían acerca de su informe del alta hospitalaria.	2009	77,6	82,5	72,8	73,0	82,1	77,6	77,0	80,0	70,4	77,8
			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

*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. 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.	2009	43,6	49,4	47,0	35,9	50,7	53,1	39,3	40,5	35,4	34,1
			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
1_1	Organización	% Pacientes que opinan que no estuvieron demasiado tiempo en lista de espera para ingresar.	2009	59,9	66,7	42,9	76,9	61,1	45,2	66,7	62,2	53,1	53,8
			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
5	Organización	% Pacientes que opinan que, en general, en urgencias les atendieron con la suficiente rapidez.	2009	73,3	72,7	63,8	67,4	85,7	78,8	77,8	72,9	78,4	75,0
			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

*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. 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.	2009	82,3	85,7	76,5	72,3	92,4	73,2	92,0	89,3	78,8	74,4
			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
16	Organización	% Pacientes a los que el personal que les atendía se identificaba, siempre o casi siempre, diciéndoles quienes eran.	2009	51,4	60,7	49,4	35,4	44,3	45,5	58,0	59,5	50,6	43,2
			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
19	Organización	% Pacientes que no tuvieron problemas por compartir habitación.	2009	83,0	82,2	84,6	84,1	89,4	80,2	78,6	84,7	79,5	83,3
			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

*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. U. Virgen de la Arrixaca	H.G.U. Santa Lucía **	H. Rafael Méndez	H. Comarcal del Moroeste	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.	2009	81,3	81,5	79,3	76,8	70,7	79,4	85,9	88,1	77,2	89,4
			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
40	Organización	% Pacientes que no han visto fumar en el hospital a familiares, pacientes o personal sanitario.	2009	82,1	62,8	82,6	89,1	98,6	95,9	82,6	86,0	86,8	89,1
			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
41	Organización	% Pacientes que durante su estancia en el hospital no tuvieron la sensación de que interrumpieran su descanso por la mañana demasiado pronto.	2009	58,9	58,1	57,0	54,7	61,3	55,7	57,0	60,5	72,0	60,9
			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

*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)



REPREGUNTA CUESTIONARIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	AÑO	SMS	H. 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.	2009	84,3	82,6	86,9	84,4	78,1	87,4	86,4	84,1	78,9	88,4
			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
45	Organización	% Pacientes que no tuvieron la sensación de falta de atención durante los días festivos.	2009	81,1	70,5	86,0	81,1	83,7	90,2	81,8	84,6	87,8	80,8
			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
46	Organización	% Pacientes que opinan que les atendió, siempre o casi siempre, el mismo médico durante su estancia en planta.	2009	65,4	83,3	64,6	52,4	68,5	53,8	51,7	67,1	54,3	67,4
			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

*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. 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.	2009	88,1	84,2	94,1	91,7	94,1	81,3	93,8	91,2	82,4	75,0
			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*
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.	2009	98,9	100	98,8	98,5	98,8	98,0	97,8	100	96,0	100
			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
52	Organización	% Pacientes que opinan que estuvieron el tiempo necesario en el hospital.	2009	88,7	90,1	89,4	92,4	87,5	86,6	93,3	87,4	84,2	80,4
			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

*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. 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.	2009	78,9	78,6	77,8	66,7	73,2	81,3	88,9	87,5	80,6	75,0
			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
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.	2009	80,9	77,5	73,9	65,9	82,9	85,0	91,4	95,5	82,9	82,6
			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
10	Trato	% Pacientes que opinan que, cuando tuvieron que quitarse la ropa para reconocimiento fueron tratados siempre o casi siempre con delicadeza.	2009	91,5	85,7	91,1	92,5	90,2	96,8	97,1	91,3	91,7	95,7
			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	93,5	93,6	92,7	86,4*	100*	89,7

*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. 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.	2009	90,3	89,4	92,9	93,7	89,7	85,6	89,7	90,5	87,5	90,9
			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
26	Trato	% Pacientes que durante su estancia en el hospital, sintieron que el trato que recibían no era distinto que el de otros pacientes.	2009	97,8	98,7	96,1	98,4	96,2	96,8	100,0	98,8	94,4	97,6
			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
36	Trato	% Pacientes que opinan que el personal del hospital no discutió sobre su enfermedad delante de ellos, como si no estuvieran presentes.	2009	98,6	97,7	98,9	98,5	98,8	98,0	100	98,9	97,5	100
			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

*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. 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 .	2009	95,3	94,2	94,2	96,9	92,5	96,9	98,9	95,4	93,4	95,7
			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
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 .	2009	76,0	70,1	76,0	72,4	82,4	70,1	84,3	77,8	76,9	80,0
			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
48-1	Trato	% Pacientes que opinan que el Personal Médico tuvo siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	2009	92,2	91,1	91,7	90,9	92,4	92,9	93,3	90,6	94,4	95,7
			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

*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. 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.	2009	93,1	92,3	96,4	92,4	92,4	87,6	96,5	94,0	87,3	93,3
			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
48-3	Trato	% Pacientes que opinan que los Auxiliares de Enfermería tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	2009	91,3	90,9	95,3	92,2	88,6	84,2	95,3	91,7	85,5	90,2
			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
48-4	Trato	% Pacientes que opinan que los Celadores tuvieron siempre o casi siempre un trato amable con ellos.	2009	94,2	96,0	92,6	92,1	93,5	87,2	97,5	95,2	97,0	92,9
			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

*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. 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.	2009	92,7	92,1	98,8	92,3	85,9	92,7	92,6	92,8	93,9	88,6
			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
62***	Global	% Pacientes que en caso de poder elegir, volverían a este Hospital.	2009										
			2010										
			2011										
			2012										
			2013	98,3	100	100	98,4	95,7	94,2	98,4	100	100	95,8
63***	Global	% Pacientes que recomendarían este Hospital a sus amigos y familiares	2009										
			2010										
			2011										
			2012										
			2013	95,1	97,2	98,4	90,9	84,3	93,2	98,4	100	95,9	93,2

*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 ha ido incrementándose desde el 2002, manteniéndose actualmente en un **8,3** por debajo de la media del SMS, 8,4 (7,9 - 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, tan sólo tres se mantienen por debajo de estos niveles de cumplimiento. Mejoran en 2013 para este hospital siete de los catorce indicadores de esta dimensión y de los que descienden tan sólo dos lo hacen por debajo del 80% de cumplimiento: la necesidad de ayuda por familiares por no acudir el personal del hospital (77%) y la ausencia de fallos en tratamientos o cuidados (76,7%), aunque mejora en siete puntos, con respecto a 2012.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión quince mejoran aunque en ningún caso de forma estadísticamente significativa y seis no alcanzan el 85% de cumplimiento. La información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso del paciente mejora casi 16 puntos en 2013, situándose cerca de la media del SMS, aunque sin alcanzar el 80% de cumplimiento (72,6%). Al igual que en años anteriores las explicaciones que reciben los acompañantes en urgencias (74,4 %), sigue constituyendo una oportunidad de mejora este año.

Los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado han mejorado en conjunto, pero aún no son un punto fuerte ya que, aunque indican que se le ha entregado a un 93% de los entrevistados, aún es necesario explicar mejor el contenido del mismo (87%), dejar más tiempo para leerlo (79%) y entregar una copia del mismo al paciente (65%), este último el valor de cumplimiento más bajo del Servicio Murciano de Salud.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Aunque cuatro de los cinco indicadores que componen esta dimensión han aumentado su cumplimiento, ninguno, salvo el indicador que recoge la existencia de toallas y lencería a disposición del paciente, presenta valoraciones por encima del 65% de cumplimiento. La percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad...) mantiene su tendencia descendente de los últimos años y tan sólo un 45% de los entrevistados manifiestan no haber tenido problemas. Hay problemas en el uso de la ducha (36%), y manifiestan no encontrar en buenas condiciones las instalaciones de urgencias (39%) y de las habitaciones (54%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Quince indicadores componen esta dimensión, de los cuales cinco han mejorado en 2013. Las oportunidades de mejora de esta dimensión son: la identificación del personal (63,5%), la sensación de interrupción del descanso sin causa

justificada, que también empeora, siendo el valor más bajo del SMS (53,3%) y la rapidez en la atención en urgencias (73,3).

Se aprecia una disminución del cumplimiento de la normativa antitabaco ya que un 22% de los entrevistados manifiestan haber visto a alguien fumando dentro del hospital.

DIMENSIÓN TRATO

Mejoran nueve indicadores de los trece de esta dimensión y empeora tan solo uno sin disminuir su cumplimiento por debajo del 94%. Esta dimensión, al igual que en el SMS, se reafirma como un punto fuerte del Hospital. Tan sólo el trato a los acompañantes en urgencias no presenta cifras de cumplimiento superiores al 85%.

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

4.2. H. G. U. SANTA LUCÍA

La satisfacción media ha ido incrementándose desde el 2011, manteniéndose actualmente en un **8,9** la más alta del Servicio Murciano de Salud, 8,4 (7,9 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Esta dimensión se mantiene como punto fuerte con los valores más altos del Servicio Murciano de Salud. Todos los indicadores que la componen son valorados muy bien en su mayoría por más del 90% de los encuestados. Mejoran en 2013, para este hospital, diez de los catorce indicadores de esta dimensión alcanzando el 100% de cumplimiento en tres de ellos: el personal de limpieza hacía su trabajo sin molestar y con profesionalidad, y que se emplearon los medios necesarios para que desapareciera el dolor.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión trece mejoran, uno de forma estadísticamente significativa y tan sólo dos no alcanzan el 80% de cumplimiento.

La información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso del paciente mejora casi 3 puntos en 2013, situándose cerca de la media del SMS , aunque sin alcanzar el 80% de cumplimiento (72,9%).

Los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI) han mejorado en su conjunto. Así el 100% (significativo) de los encuestados manifiestan que recibieron el DCI, el 91,4% que les explicaron con claridad el contenido del mismo y el 91,5% que tuvieron tiempo suficiente para leerlo. Permanece como una oportunidad de mejora entregar una copia del mismo al paciente (77%).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Los resultados obtenidos en el indicador sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad...) se constituyen en una oportunidad de mejora ya que, aunque mejora este año, todavía hay un 50% de entrevistados que indican que han tenido problemas con ella.

Tan sólo un 78% manifiesta encontrar en buenas condiciones las habitaciones del hospital.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión ocho han mejorado en este hospital en 2013. Las oportunidades de mejora de esta dimensión se concentran en: la identificación de los profesionales que, aunque mejora este año siendo incluso el mejor del SMS, con su 72% aun está lejos del objetivo de cumplimiento y en la sensación de interrupción de descanso sin causa justificada (67,2%), que empeora este año.

DIMENSIÓN TRATO

Mejoran diez indicadores de los trece de esta dimensión y empeora tan solo uno, sin disminuir su cumplimiento por debajo del 96%. En dos casos no se valoran por n menor de 30. En siete de ellos se obtiene la mejor valoración del SMS. Esta dimensión, al igual que en el SMS, se reafirma como un punto fuerte del Hospital.

El 100% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y un 98,4% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.3. H. RAFAEL MENDEZ

La satisfacción se estabiliza en un **8,2** siendo más baja que la media del Servicio Murciano de Salud, 8,4 (7,9 - 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 2013 para este hospital nueve de los catorce indicadores de esta dimensión, aunque con cifras superiores al 95% en cuatro de ellos. Persisten como oportunidad de mejora para esta dimensión la ayuda al paciente para realizar su higiene (81%) y tener en cuenta la opinión del paciente en relación a sus cuidados y tratamiento (79%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión mejoran once, y dos no alcanzan el 80% de cumplimiento. La información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso del paciente empeora este año (78,5%).

Los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI) mejoran en casi su totalidad. Un 93,8% indican que se le entregó el DCI, un 86% que les explicaron con claridad de su contenido, un 74% que tuvieron tiempo suficiente para leerlo y un 82,4%, con una mejora significativa con respecto a 2012 (36,6%) recibieron una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Todos los indicadores de esta dimensión empeoran para este hospital en 2013. 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 44,6% de los entrevistados declara no haber tenido problemas con la comida que se le sirvió durante su estancia en el hospital. Tan sólo un 38,5% (significativo) declara encontrar en buenas condiciones las habitaciones y un 62% que no tuvieron problemas con el uso del aseo.

El indicador sobre las instalaciones del área de urgencias de no se valora por $n < 30$.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión diez mejoran en 2013. Las oportunidades de mejora de esta dimensión se encuentran en: la rapidez en la atención en urgencias (79,4%), la identificación de los profesionales ante el paciente (62%), la sensación de interrupción de descanso sin causa justificada (59%) y la atención igual en los festivos (73%).

DIMENSIÓN TRATO

De los indicadores que componen esta dimensión seis han mejorado en este hospital en 2013, siendo, al igual que en el resto del SMS, un punto fuerte del Hospital. En un 100% de los casos los pacientes declaran que se les trata con delicadeza y un 84% que el personal les tranquiliza si se encuentran decaídos. Tan solo disminuye el porcentaje de pacientes que opinan sobre el buen trato de los celadores, pero con valores por encima del 85%.

Un 98,4% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y un 91% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.4. H. COMARCAL DEL NOROESTE

La satisfacción media ha descendido en 2013 situándose en un **7,9** siendo una de las más bajas del SMS, 8,4 (7,9 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Empeoran en 2013 para este hospital once de los catorce indicadores de esta dimensión, aunque alcanzando cifras superiores al 85% en siete de ellos. Disminuye en diez puntos la percepción sobre la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería (82%).

Las oportunidades de mejora para esta dimensión son: la ayuda al paciente para realizar su higiene (71%) y tener en cuenta la opinión del paciente en relación a sus cuidados y tratamiento (78%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión mejoran nueve. No alcanzan el 80% de cumplimiento: la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso del paciente, que, aun mejorando este año, es del 73,2% de cumplimiento, la información a los acompañantes en urgencias que empeora (71,9%)

En cuanto a los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI): Un 98% de los pacientes opinan que les entregaron el DCI, un 77,4% que les explicaron con claridad el contenido del mismo, un 82,7% que tuvieron tiempo suficiente para leerlo y un 91,3 % que recibieron una copia del mismo, el mejor valor en el SMS (significativo).

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Todos los indicadores de esta dimensión, menos uno, mejoran en este hospital en 2013. Los resultados obtenidos en el indicador sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad...) vuelven a mejorar este año y siguen siendo los más altos del SMS (76,9%) . Aunque mejora ligeramente, sólo un 40% encuentra en buenas condiciones las habitaciones del hospital y empeoran los problemas con el uso de la ducha (77,8%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión cuatro mejoran en 2013. Las oportunidades de mejora de esta dimensión se encuentran en: la rapidez en la atención en urgencias (72,7%), la identificación de los profesionales ante el paciente (40%) e identificación del personal (74%). También se encuentran problemas por compartir habitación (76,1%) y en la sensación de interrupción de descanso sin causa justificada (69,6%) que también empeora este año.

Mejora de forma estadísticamente significativa la apreciación de haber estado el tiempo necesario en el hospital (94,7%)

No se valora por $n < 30$ el indicador de atención en festivos.

DIMENSIÓN TRATO

Aunque empeoran diez de los indicadores que componen esta dimensión, 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 urgencias para que se sientan más tranquilos (76%), el trato a los familiares en urgencias (79%) y el trato en planta para tranquilizar al paciente (76%).

Un 95,7% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 84,3% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.5. H. VIRGEN DEL CASTILLO

La satisfacción media de este hospital para 2013 es de **7,9** una de las más bajas del SMS, 8,4 (7,9 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Empeoran en 2013 para este hospital doce de los catorce indicadores de esta dimensión, aunque se mantiene como punto fuerte al igual que en el Servicio Murciano de Salud.

Son oportunidades de mejora: acudir con rapidez ante las llamadas del paciente (77%), la ayuda al paciente para realizar su higiene (70,6%), el indicador que indaga sobre la necesidad de ayuda por familiares por no acudir el personal del hospital (79,7%), y tener en cuenta la opinión del paciente en relación a sus cuidados y tratamiento (73,2%). Estos tres últimos son los valores más bajos del SMS en 2013.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión catorce empeoran, y cinco no alcanzan el 80% de cumplimiento.

Las oportunidades de mejora para esta dimensión son: la información a los acompañantes en urgencias (75%), las explicaciones sobre la evolución del estado de salud (78,4%), la posibilidad de comentar con el médico aspectos de la

enfermedad que les preocupan (75%), las explicaciones a los acompañantes (79,5%) y la posibilidad de preguntar dudas al alta (77,8%). Todos ellos han empeorado en 2013.

En cuanto a los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI): un 97% de los pacientes opinan que les entregaron el DCI, un 81,4% que les explicaron con claridad el contenido del mismo, un 92% que tuvieron tiempo suficiente para leerlo y un 86,5% que recibieron una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Todos los indicadores de esta dimensión, menos uno, empeoran en este hospital en 2013. Los resultados obtenidos en el indicador sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad...) interrumpe su tendencia ascendente y empeora este año (59,7%) . Aunque mejora ligeramente, sólo un 51% encuentra en buenas condiciones las habitaciones del hospital y empeoran los problemas con el uso de la ducha (62,9%).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión diez empeoran en 2013. Las oportunidades de mejora son: la identificación del personal (73%), los profesionales que se identifican ante el paciente (60%), los problemas por compartir habitación (74%), las molestias con las visitas (77%) y la sensación de interrupción de descanso sin causa justificada (54%) que también empeora este año.

DIMENSIÓN TRATO

De los indicadores que componen esta dimensión doce empeoran y dos de ellos de forma estadísticamente significativa. Las oportunidades son: el trato en planta para tranquilizar al paciente (68%) y el trato del personal de limpieza (78,6% disminuye de forma estadísticamente significativa y es el valor más bajo del SMS).

Un 94,2% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 93,2% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.6. H. G. U. J. M^a MORALES MESEGUER

La satisfacción media ha ido incrementándose desde el 2011, manteniéndose actualmente en un **8,6** siendo una de la más altas del Servicio Murciano de Salud , 8,4 (7,9 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Esta dimensión se mantiene como punto fuerte con los valores más altos del Servicio Murciano de Salud. Todos 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 médico y ausencia de comentarios inapropiados.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión cinco mejoran. Las oportunidades de mejora son: la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso del paciente, que mejoran pero no alcanzan la media del SMS (69,8%) y la información a los familiares en urgencias (70,7%).

Los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI) empeoran en casi su totalidad. Al igual que el año anterior el 98,5% indican que se le entregó el DCI, un 88% que les

explicaron con claridad de su contenido, un 70% que tuvieron tiempo suficiente para leerlo y un 89,7% recibieron una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Los resultados obtenidos al medir los indicadores que constituyen esta dimensión muestran una tendencia negativa sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad...), ya que sólo un 32% (el peor valor del SMS de forma significativa) de los entrevistados declara no haber tenido problemas. Mejora la percepción sobre las instalaciones del área de urgencias (71%) y empeora la de las habitaciones (38%, el peor valor del SMS, significativo).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión diez han mejorado en este hospital en 2013. Las oportunidades de mejora de esta dimensión se encuentran en: la rapidez en la atención en urgencias (71,4%), la identificación de los profesionales ante el paciente (57%), compartir habitación sin problemas (74%), la sensación de interrupción de descanso sin causa justificada (55%) y la sensación de atención diferente en festivos (78%), indicador que empeora este año, con respecto a 2012, en catorce puntos.

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 cuatro han mejorado. En tan solo un caso empeora de forma estadísticamente significativa

con respecto a 2012 (trato del personal de limpieza) pero su cumplimiento está en un 93,3%, superando la media del SMS.

Un 98,4% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y también un 98,4% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.7. H. G. U. REINA SOFÍA

La satisfacción media de este hospital ha sido de **8,8** en 2013, una de las más altas del SMS, 8,4 (7,9 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Mejoran en 2013 para este hospital seis de los catorce indicadores de esta dimensión, empeorando otros seis, manteniéndose esta dimensión como punto fuerte ya que solamente un indicador presenta un valor de cumplimiento por debajo del 80%: acudir con rapidez ante las llamadas del paciente (78,7%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión ocho mejoran, y todos los que se valoran se encuentran por encima del 80% de cumplimiento.

Hay que valorar con cautela por tener una $n < 30$ tres indicadores: la información al paciente (74%) y a los acompañantes (71,4%) y la información al ingreso sobre las normas de funcionamiento (89,5%).

En cuanto a los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI): el 100% de los pacientes opinan que les entregaron el DCI, un 88,6% que les explicaron con claridad

el contenido del mismo, un 81% que tuvieron tiempo suficiente para leerlo y un 82,5% que recibieron una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Los resultados obtenidos en el indicador sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad...) continúan su tendencia descendente y empeoran este año (54,5%) . Un 71% encuentra en buenas condiciones las habitaciones del hospital.

Las condiciones de las instalaciones del área de urgencias no se valoran por $n < 30$.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión cuatro empeoran en 2013. Las oportunidades de mejora de esta dimensión se encuentran en: la identificación por parte del profesional ante el paciente (63,8%), la ausencia de problemas por compartir habitación (73%), las ausencia de molestias con las visitas (75,5%, el valor más bajo del SMS) y la sensación de interrupción de descanso sin causa justificada (72%).

No se valoran por $n < 30$: atención rápida en urgencias, atención en días festivos, atención por estudiantes.

DIMENSIÓN TRATO

De los indicadores que componen esta dimensión cuatro empeoran y dos de ellos de forma estadísticamente significativa, aunque la dimensión trato sigue siendo un punto fuerte. Tan sólo el trato a los acompañantes en urgencias presenta un 72,7%. No se valora el trato para tranquilizar al paciente por $n < 30$.

El 100% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 100% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

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

La satisfacción media ha ido incrementándose desde el 2002, manteniéndose actualmente en un **8,7** más alta que la media del SMS que es de 8,4 (7,9 - 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. Mejoran seis de los catorce indicadores de esta dimensión alcanzando cifras superiores al 88% en todos ellos, a excepción del que explora la ayuda al paciente para realizar su higiene (77%). En tres indicadores se obtiene el 100% de cumplimientos: la ausencia de comentarios inapropiados, la profesionalidad de los celadores y la profesionalidad del personal de limpieza.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

De los diecisiete indicadores que componen esta dimensión mejoran diez. Es uno de los tres hospitales en los que se consigue que la información sobre las normas de funcionamiento alcance cifras superiores al 80%, gracias a una mejora con una gran mejora con respecto al año anterior (82,4%).

Los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI) se encuentran en su totalidad por encima del 85% de cumplimiento: un 98% indican que se le entregó el DCI, un 91% que les explicaron con claridad su contenido, un 85% que tuvieron tiempo suficiente para leerlo y un 86% que recibieron una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Todos los indicadores de esta dimensión mejoran para este hospital en 2013, a excepción del de la comida que empeora ya que sólo un 39% 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 de no se valora por $n < 30$.

Las instalaciones de las habitaciones están en buenas condiciones para el 85,7% de los entrevistados, el mejor resultado para el SMS (significativo).

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión seis mejoran en 2013. Las oportunidades de mejora se encuentran en la facilidad para identificar la categoría del personal que atiende (75%) y en la identificación del profesionales ante el paciente que empeora este año (50%).

El cumplimiento de la normativa antitabaco es del 100% (el único que alcanza este valor en el SMS).

El indicador sobre la rapidez en la atención en urgencias no se valora por $n < 30$.

DIMENSIÓN TRATO

De los indicadores que componen esta dimensión empeoran nueve en 2013 pero es un punto fuerte del Hospital, ya que las cifras de cumplimiento se mantienen por encima de un 85%.

No se valoran por $n < 30$ los indicadores relacionados con trato de los familiares en urgencias y delicadeza al retirar la ropa.

El 100% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y el 96% lo recomendaría a sus amigos y familiares.

4.9. H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO

La satisfacción media en este hospital desciende este año situándose en un **8,3** más baja que la del SMS, 8,4 (7,9 - 8,9).

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL

Empeoran en 2013 para este hospital doce de los catorce indicadores de esta dimensión, manteniéndose no obstante esta dimensión como punto fuerte al igual que en el Servicio Murciano de Salud. Solamente un indicador presenta un valor de cumplimiento por debajo del 80%: recibir ayuda para realizar higiene personal (77,4%).

DIMENSIÓN INFORMACIÓN

Empeoran todos los indicadores que componen esta dimensión a excepción de uno: la información sobre el motivo de ingreso.

Las oportunidades de mejora son : la información sobre las normas de funcionamiento del hospital al ingreso (59,5%, el valor más bajo del SMS), las explicaciones al paciente en urgencias (75%), las explicaciones al acompañante en urgencias (63%) y la posibilidad de comentar con el medico en planta aspectos de la enfermedad (77,5%).

En cuanto a los indicadores que recogen las valoraciones de los pacientes sobre el Documento de Consentimiento Informado (DCI): un 97% indican que se le entregó el DCI (el único indicador de la dimensión que mejora en 2013), un 76% (el valor más bajo del SMS) que les explicaron con claridad el contenido del mismo, un 80,3% que tuvieron tiempo suficiente para leerlo y un 68,7% que recibieron una copia del mismo.

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES

Todos los indicadores de esta dimensión empeoran en 2013.

Los resultados obtenidos en el indicador sobre la percepción de la calidad de la comida (temperatura, calidad, variedad...) interrumpen su tendencia ascendente y empeora este año en catorce puntos (46,7%) . Sólo un 64% encuentra en buenas condiciones las instalaciones de urgencias, y un 52,6% las habitaciones del hospital.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

De los indicadores que componen esta dimensión siete empeoran en 2013. Las oportunidades de mejora de esta dimensión son: la identificación del personal (74,7%), los profesionales que se identifican ante el paciente (47,4%), la ausencia de problemas por compartir habitación (73,3), la sensación de interrupción de descanso sin causa justificada (68,3%) y la atención en festivos (77%).

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

DIMENSIÓN TRATO

De los indicadores que componen esta dimensión siete empeoran y uno de ellos de forma estadísticamente significativa, a pesar de ello la dimensión trato sigue siendo un punto fuerte. Tan sólo el trato a los acompañantes en urgencias (79,5%) y en planta para tranquilizar al paciente (77,6%) se encuentran con un valor de cumplimiento menor de 80%.

Un 95,8% de los consultados si pudiera elegir volvería a este Hospital y un 93,2% 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

