

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**HOSPITALIZACIÓN ADULTOS**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 2022

**Subdirección General de Calidad Asistencial,  
Seguridad y Evaluación.**



## AUTORES

### DIRECCIÓN DEL PROYECTO

**Juan Antonio Marqués Espí.** Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

### COORDINACIÓN DEL PROYECTO

**Adelia Más Castillo.** Técnico Responsable de Calidad. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

### REVISORES

**José Eduardo Calle Urra.** Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**Pilar Nieto Martínez.** Técnico Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

**Diana Gavrila Chervase.** Médico Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación.

### APOYO ADMINISTRATIVO

**Isabel Bermejo Ruíz.** Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**Jose Ramón Torrano Delgado.** Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

## ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	62
Indicadores del Acuerdo de Gestión	63
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión	64

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido dados/as de alta en el hospital por servicios médicos o quirúrgicos del 25 de abril al 29 de mayo y del 5 de septiembre al 9 de octubre de 2022, tras permanecer en él, como mínimo, una estancia completa. Se excluyen ingresos en psiquiatría y UCI. En el caso de no poder responder al cuestionario por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los nueve hospitales de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

- Área I - Murcia Oeste. Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca
- Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena
- Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez
- Área IV - Caravaca. Hospital Comarcal del Noroeste
- Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo
- Área VI - Vega Media. Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer
- Área VII - Murcia Este. Hospital General Universitario Reina Sofía
- Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor
- Área IX - Vega Alta. Hospital de la Vega Lorenzo Guirao

### FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por la Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud.

### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por hospital, tipo de servicio (médico o quirúrgico) y semana de atención.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **2.600** encuestas (1.300 para sericios quirúrgicos y 1.300 para servicios médicos).

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización de Adultos. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 77,7% de los casos y al acompañante en el 22,3% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 10 minutos (5-30 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 10/05/2022 y finalizó el 15/06/2022 y del segundo corte se inició el día 16/09/2022 y finalizó el 24/10/2022.

### ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

ICI: límite inferior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

ICS: límite superior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

## **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400
III	Hospital Rafael Méndez	200
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200
V	Hospital Virgen del Castillo	200
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200
Servicio Murciano de Salud		2.600

## Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	197	49,3	203	50,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	199	49,8	201	50,3
III	Hospital Rafael Méndez	200	108	54,0	92	46,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	97	48,5	103	51,5
V	Hospital Virgen del Castillo	200	89	44,5	111	55,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	218	54,5	182	45,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	201	50,3	199	49,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	93	46,5	107	53,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	105	52,5	95	47,5
Servicio Murciano de Salud		2.600	1.307	50,3	1.293	49,7

## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	79	27	34,2	52	65,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	82	32	39,0	50	61,0
III	Hospital Rafael Méndez	45	7	15,6	38	84,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	65	24	36,9	41	63,1
V	Hospital Virgen del Castillo	48	17	35,4	31	64,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	92	33	35,9	59	64,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	96	32	33,3	64	66,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	36	7	19,4	29	80,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	39	19	48,7	20	51,3
Servicio Murciano de Salud		582	198	34,0	384	66,0



## Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menos de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	7	1,8	15	3,8	77	19,3	138	34,5	163	40,8	58,7	19,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	5	1,3	6	1,5	75	18,8	126	31,5	188	47,0	61,2	18,8
III	Hospital Rafael Méndez	200	2	1,0	7	3,5	26	13,0	58	29,0	107	53,5	64,6	20,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	4	2,0	7	3,5	28	14,0	46	23,0	115	57,5	65,4	20,9
V	Hospital Virgen del Castillo	200	2	1,0	5	2,5	22	11,0	53	26,5	118	59,0	66,1	19,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	6	1,5	14	3,5	56	14,0	114	28,5	210	52,5	62,4	19,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	8	2,0	10	2,5	65	16,3	124	31,0	193	48,3	61,9	19,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	0	0,0	7	3,5	37	18,5	71	35,5	85	42,5	60,2	19,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	3	1,5	7	3,5	20	10,0	65	32,5	105	52,5	63,6	19,1
Servicio Murciano de Salud		2.600	37	1,4	78	3,0	406	15,6	795	30,6	1.284	49,4	62,2	19,5

## Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	79	1	1,3	9	11,4	54	68,4	15	19,0	55,4	10,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	82	1	1,2	9	11,0	57	69,5	15	18,3	56,6	11,4
III	Hospital Rafael Méndez	44	0	0,0	3	6,8	32	72,7	9	20,5	56,4	10,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	64	0	0,0	8	12,5	50	78,1	6	9,4	56,2	10,3
V	Hospital Virgen del Castillo	48	0	0,0	3	6,3	36	75,0	9	18,8	58,4	8,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	92	0	0,0	6	6,5	68	73,9	18	19,6	56,8	9,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	96	0	0,0	15	15,6	63	65,6	18	18,8	55,5	11,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	36	1	2,8	4	11,1	29	80,6	2	5,6	54,1	11,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	39	0	0,0	3	7,7	32	82,1	4	10,3	56,9	8,6
Servicio Murciano de Salud		580	3	0,5	60	10,3	421	72,6	96	16,6	56,2	10,4

## Estudios del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	393	139	35,4	254	64,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	395	150	38,0	245	62,0
III	Hospital Rafael Méndez	197	84	42,6	113	57,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	194	98	50,5	96	49,5
V	Hospital Virgen del Castillo	198	100	50,5	98	49,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	395	149	37,7	246	62,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	392	172	43,9	220	56,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	75	37,5	125	62,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	198	91	46,0	107	54,0
Servicio Murciano de Salud		2.562	1.058	41,3	1.504	58,7

\*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

## Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	79	27	34,2	52	65,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	81	28	34,6	53	65,4
III	Hospital Rafael Méndez	42	15	35,7	27	64,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	63	26	41,3	37	58,7
V	Hospital Virgen del Castillo	48	20	41,7	28	58,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	91	31	34,1	60	65,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	96	28	29,2	68	70,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	36	19	52,8	17	47,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	39	19	48,7	20	51,3
Servicio Murciano de Salud		575	213	37,0	362	63,0

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	382	95,5	18	4,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	389	97,3	11	2,8
III	Hospital Rafael Méndez	200	189	94,5	11	5,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	195	97,5	5	2,5
V	Hospital Virgen del Castillo	200	190	95,0	10	5,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	388	97,0	12	3,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	383	95,8	17	4,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	177	88,5	23	11,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	200	195	97,5	5	2,5
Servicio Murciano de Salud		2.600	2.488	95,7	112	4,3

En los últimos 12 meses, usted diría que su salud ha sido...

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	396	193	48,7	203	51,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	397	205	51,6	192	48,4
III	Hospital Rafael Méndez	196	99	50,5	97	49,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	196	101	51,5	95	48,5
V	Hospital Virgen del Castillo	199	100	50,3	99	49,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	202	51,3	192	48,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	396	203	51,3	193	48,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	96	48,5	102	51,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	195	100	51,3	95	48,7
Servicio Murciano de Salud		2.567	1.299	50,6	1.268	49,4

## **CUESTIONARIO**

**1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?\***

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No me dio ninguna información	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	170	2	158	92,9	89,1	96,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	174	5	149	85,6	80,4	90,8
III	Hospital Rafael Méndez	88	2	77	87,5	80,6	94,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	1	72	90,0	83,4	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	88	1	79	89,8	83,4	96,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	185	4	170	91,9	88,0	95,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	178	2	171	96,1	93,2	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	91	5	81	89,0	82,6	95,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	87	0	78	89,7	83,3	96,1
Servicio Murciano de Salud		1.141	22	1.035	90,7	89,0	92,4

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

## 2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No me preocupaba nada	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	170	8	145	85,3	80,0	90,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	172	10	137	79,7	73,6	85,7
III	Hospital Rafael Méndez	86	5	70	81,4	73,2	89,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	2	68	85,0	77,2	92,8
V	Hospital Virgen del Castillo	88	2	72	81,8	73,8	89,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	187	11	155	82,9	77,5	88,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	178	6	159	89,3	84,8	93,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	91	4	76	83,5	75,9	91,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	87	3	75	86,2	79,0	93,5
Servicio Murciano de Salud		1.139	51	957	84,0	81,9	86,1

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

### 3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	164	159	97,0	94,3	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	170	166	97,6	95,4	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	88	84	95,5	91,1	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	74	93,7	88,3	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	84	80	95,2	90,7	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	183	173	94,5	91,2	97,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	175	173	98,9	97,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	87	85	97,7	94,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	86	83	96,5	92,6	100
Servicio Murciano de Salud		1.116	1.077	96,5	95,4	97,6

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.



#### 4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	152	137	90,1	85,4	94,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	163	140	85,9	80,5	91,2
III	Hospital Rafael Méndez	79	71	89,9	83,2	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	72	63	87,5	79,9	95,1
V	Hospital Virgen del Castillo	78	70	89,7	83,0	96,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	166	139	83,7	78,1	89,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	159	149	93,7	89,9	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	83	69	83,1	75,1	91,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	83	73	88,0	80,9	95,0
Servicio Murciano de Salud		1.035	911	88,0	86,0	90,0

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

**5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo?\***

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	145	128	88,3	83,0	93,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	129	86,0	80,4	91,6
III	Hospital Rafael Méndez	78	60	76,9	67,6	86,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	66	51	77,3	67,2	87,4
V	Hospital Virgen del Castillo	78	73	93,6	88,2	99,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	160	140	87,5	82,4	92,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	152	140	92,1	87,8	96,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	68	89,5	82,6	96,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	80	71	88,8	81,8	95,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>985</b>	<b>860</b>	<b>87,3</b>	<b>85,2</b>	<b>89,4</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital.

**6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	388	293	75,5	71,2	79,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	392	304	77,6	73,4	81,7
III	Hospital Rafael Méndez	193	142	73,6	67,4	79,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	195	164	84,1	79,0	89,2
V	Hospital Virgen del Castillo	198	169	85,4	80,4	90,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	378	301	79,6	75,6	83,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	376	267	71,0	66,4	75,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	192	147	76,6	70,6	82,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	195	141	72,3	66,0	78,6
Servicio Murciano de Salud		2.507	1.928	76,9	75,3	78,6

**7. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	292	272	93,2	90,3	96,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	299	280	93,6	90,9	96,4
III	Hospital Rafael Méndez	142	131	92,3	87,9	96,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	159	144	90,6	86,0	95,1
V	Hospital Virgen del Castillo	168	149	88,7	83,9	93,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	298	281	94,3	91,7	96,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	265	244	92,1	88,8	95,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	146	139	95,2	91,7	98,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	124	88,6	83,3	93,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.909</b>	<b>1.764</b>	<b>92,4</b>	<b>91,2</b>	<b>93,6</b>

## 8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	371	337	90,8	87,9	93,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	377	341	90,5	87,5	93,4
III	Hospital Rafael Méndez	195	170	87,2	82,5	91,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	190	173	91,1	87,0	95,1
V	Hospital Virgen del Castillo	192	169	88,0	83,4	92,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	370	333	90,0	86,9	93,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	368	323	87,8	84,4	91,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	190	173	91,1	87,0	95,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	195	166	85,1	80,1	90,1
Servicio Murciano de Salud		2.448	2.185	89,3	88,0	90,5

**9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	369	360	97,6	96,0	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	377	361	95,8	93,7	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	191	176	92,1	88,3	96,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	190	181	95,3	92,2	98,3
V	Hospital Virgen del Castillo	193	187	96,9	94,4	99,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	373	353	94,6	92,4	96,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	358	339	94,7	92,4	97,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	187	178	95,2	92,1	98,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	188	175	93,1	89,5	96,7
Servicio Murciano de Salud		2.426	2.310	95,2	94,4	96,1

**10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	398	326	81,9	78,1	85,7	8,7	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	394	332	84,3	80,7	87,9	8,6	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	197	147	74,6	68,5	80,7	8,3	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	156	78,8	73,1	84,5	8,4	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	197	157	79,7	74,1	85,3	8,3	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	324	82,2	78,5	86,0	8,6	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	389	295	75,8	71,6	80,1	8,4	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	170	85,9	81,0	90,7	8,9	1,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	197	156	79,2	73,5	84,9	8,5	1,6
Servicio Murciano de Salud		2.562	2.063	80,5	79,0	82,1	8,5	1,8

**11. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	395	352	89,1	86,0	92,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	390	328	84,1	80,5	87,7
III	Hospital Rafael Méndez	197	158	80,2	74,6	85,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	171	85,9	81,1	90,8
V	Hospital Virgen del Castillo	194	163	84,0	78,9	89,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	339	86,0	82,6	89,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	388	336	86,6	83,2	90,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	195	172	88,2	83,7	92,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	196	168	85,7	80,8	90,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.548</b>	<b>2.187</b>	<b>85,8</b>	<b>84,5</b>	<b>87,2</b>



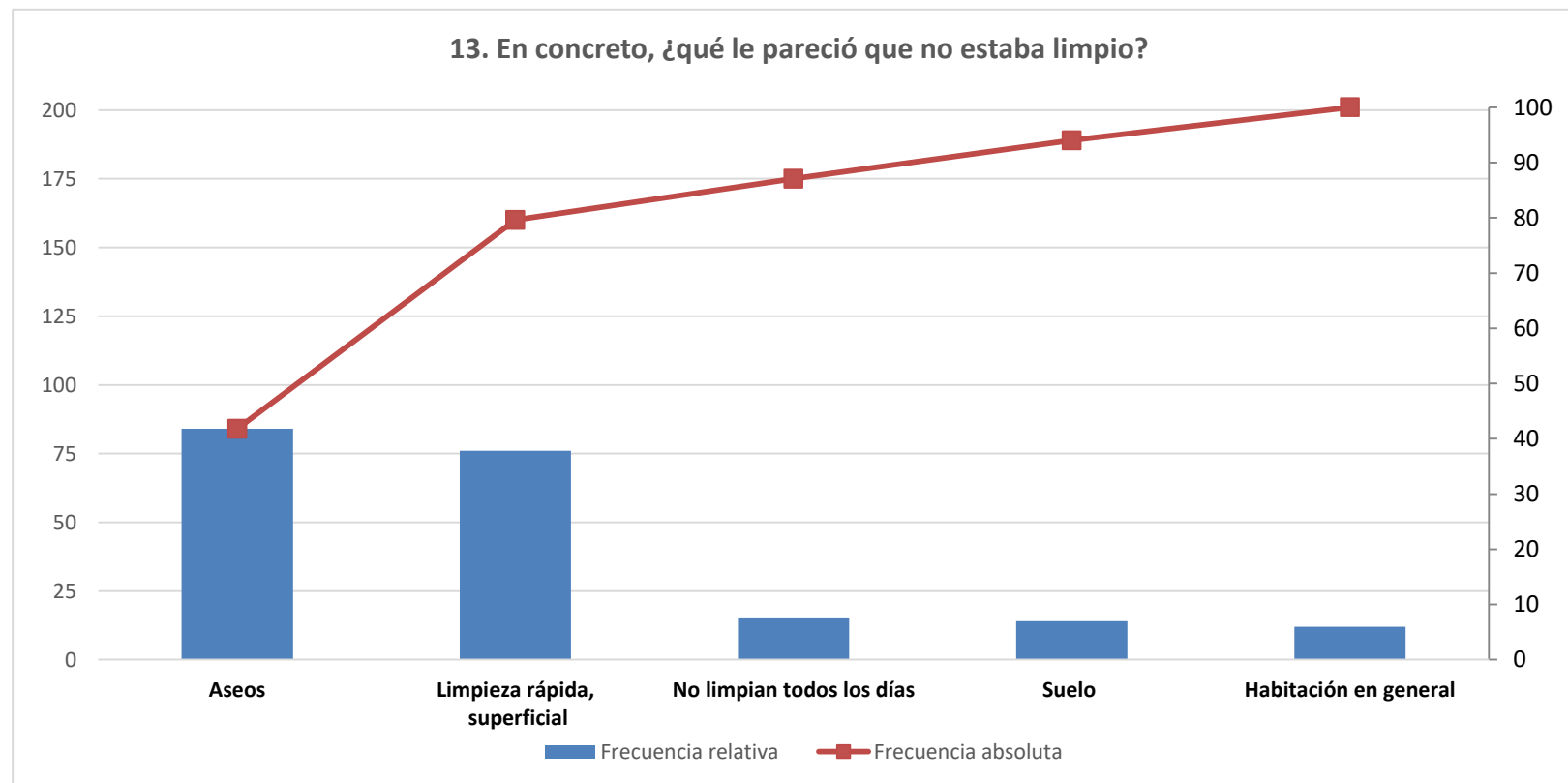
## 12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	399	364	91,2	88,5	94,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	363	91,2	88,4	94,0
III	Hospital Rafael Méndez	196	173	88,3	83,8	92,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	180	90,0	85,8	94,2
V	Hospital Virgen del Castillo	199	175	87,9	83,4	92,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	351	88,2	85,0	91,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	358	89,9	87,0	92,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	181	91,0	87,0	94,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	180	90,5	86,4	94,5
Servicio Murciano de Salud		2.586	2.325	89,9	88,7	91,1

### 13. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Limpieza rápida, superficial		No limpian todos los días		Suelo		Habitación en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	36	9	25,0	11	30,6	3	8,3	2	5,6	3	8,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	30	9	30,0	17	56,7	1	3,3	1	3,3	1	3,3
III	Hospital Rafael Méndez	21	6	28,6	5	23,8	2	9,5	2	9,5	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	21	7	33,3	6	28,6	2	9,5	2	9,5	2	9,5
V	Hospital Virgen del Castillo	22	7	31,8	6	27,3	0	0,0	2	9,1	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	48	16	33,3	9	18,8	2	4,2	1	2,1	4	8,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	43	17	39,5	9	20,9	2	4,7	4	9,3	1	2,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	19	8	42,1	4	21,1	2	10,5	0	0,0	1	5,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	17	5	29,4	9	52,9	1	5,9	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		257	84	32,7	76	29,6	15	5,8	14	5,4	12	4,7

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 201

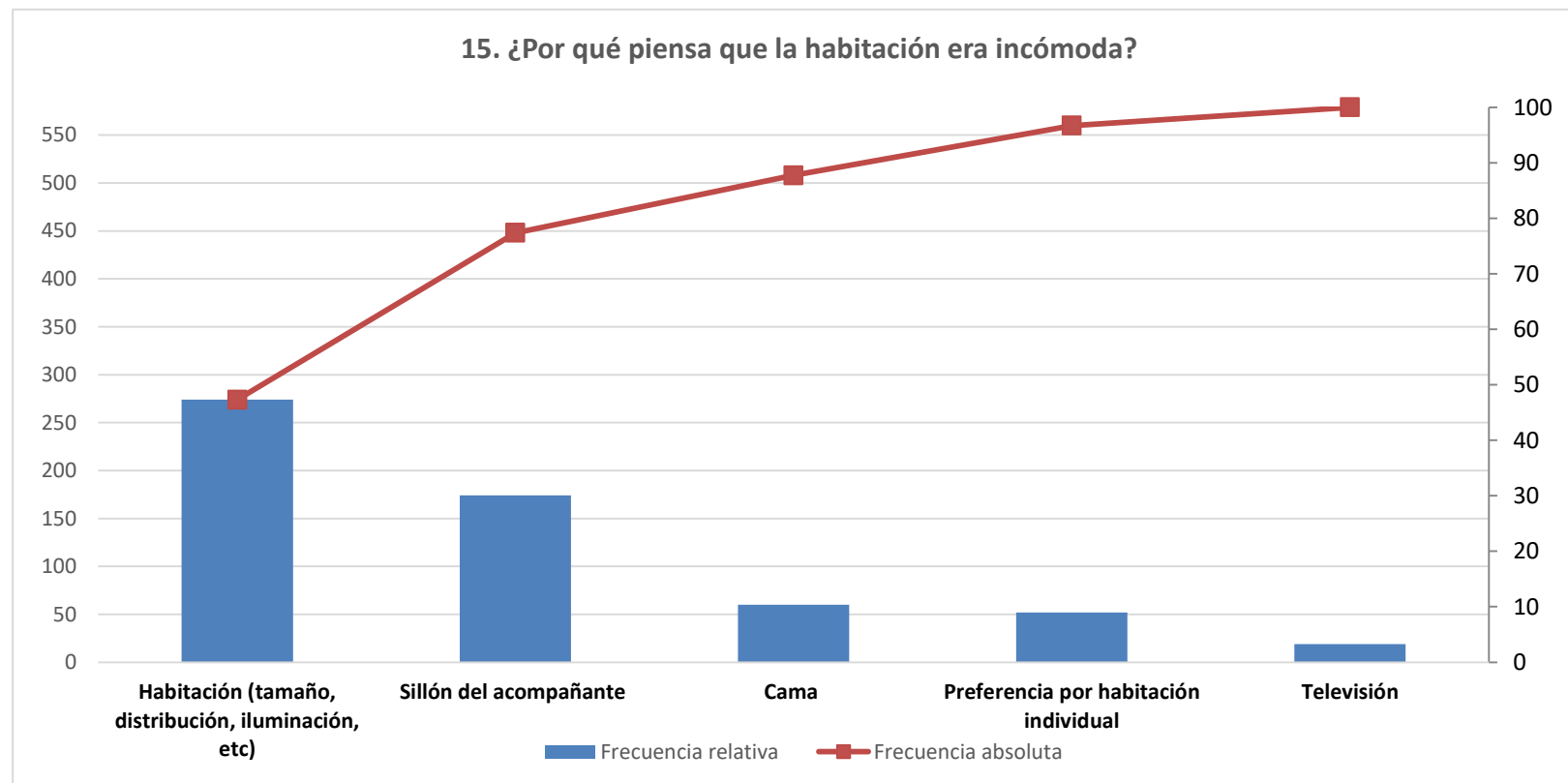
#### 14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	399	290	72,7	68,3	77,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	307	76,9	72,8	81,1
III	Hospital Rafael Méndez	198	151	76,3	70,3	82,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	153	76,5	70,6	82,4
V	Hospital Virgen del Castillo	198	140	70,7	64,4	77,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	306	76,5	72,3	80,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	291	72,8	68,4	77,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	153	76,9	71,0	82,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	151	75,9	69,9	81,8
Servicio Murciano de Salud		2.592	1.942	74,9	73,3	76,6

### 15. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada, etc.		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Cama (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)		Preferencia por habitación individual(ruido, visitas, etc)		Televisión de pago, estropeada, etc	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	108	60	55,6	24	22,2	4	3,7	6	5,6	3	2,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	86	39	45,3	24	27,9	8	9,3	6	7,0	3	3,5
III	Hospital Rafael Méndez	49	14	28,6	18	36,7	8	16,3	3	6,1	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	43	22	51,2	12	27,9	6	14,0	1	2,3	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	60	27	45,0	13	21,7	1	1,7	6	10,0	8	13,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	95	46	48,4	22	23,2	8	8,4	6	6,3	1	1,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	109	37	33,9	32	29,4	12	11,0	15	13,8	3	2,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	46	15	32,6	13	28,3	8	17,4	2	4,3	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	47	14	29,8	16	34,0	5	10,6	7	14,9	1	2,1
Servicio Murciano de Salud		643	274	42,6	174	27,1	60	9,3	52	8,1	19	3,0

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 579

## 16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

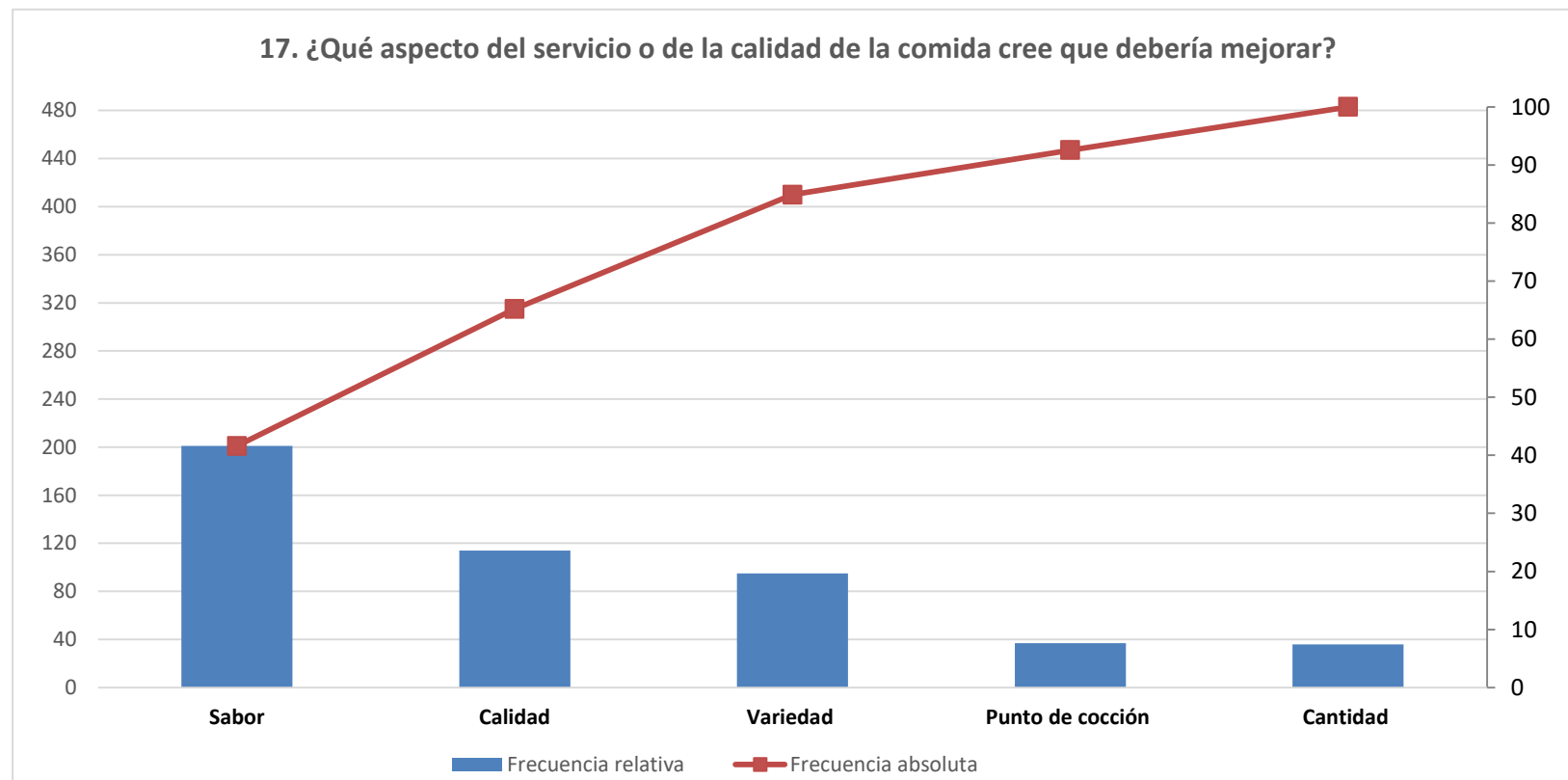
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	386	299	77,5	73,3	81,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	380	257	67,6	62,9	72,3
III	Hospital Rafael Méndez	185	143	77,3	71,3	83,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	194	160	82,5	77,1	87,8
V	Hospital Virgen del Castillo	190	159	83,7	78,4	88,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	379	259	68,3	63,7	73,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	380	290	76,3	72,0	80,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	196	152	77,6	71,7	83,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	196	134	68,4	61,9	74,9
Servicio Murciano de Salud		2.486	1.853	74,5	72,8	76,2

**17. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sabor (sosa, salada, sabores muy fuertes, etc)		Calidad (poco sana, mala materia prima, congelados, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Punto de cocción (cruda, muy hecha, quemada,poco jugosa, etc)		Cantidad (poca, escasa, mucha, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	84	37	44,0	13	15,5	11	13,1	7	8,3	4	4,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	35	29,9	23	19,7	21	17,9	9	7,7	5	4,3
III	Hospital Rafael Méndez	41	11	26,8	7	17,1	11	26,8	3	7,3	3	7,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	34	5	14,7	3	8,8	8	23,5	2	5,9	3	8,8
V	Hospital Virgen del Castillo	31	11	35,5	6	19,4	1	3,2	0	0,0	4	12,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	44	37,0	29	24,4	8	6,7	7	5,9	3	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	85	23	27,1	18	21,2	16	18,8	4	4,7	6	7,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	44	13	29,5	6	13,6	12	27,3	0	0,0	3	6,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	59	22	37,3	9	15,3	7	11,9	5	8,5	5	8,5
Servicio Murciano de Salud		614	201	32,7	114	18,6	95	15,5	37	6,0	36	5,9

Se especifican los incumplimientos más citados





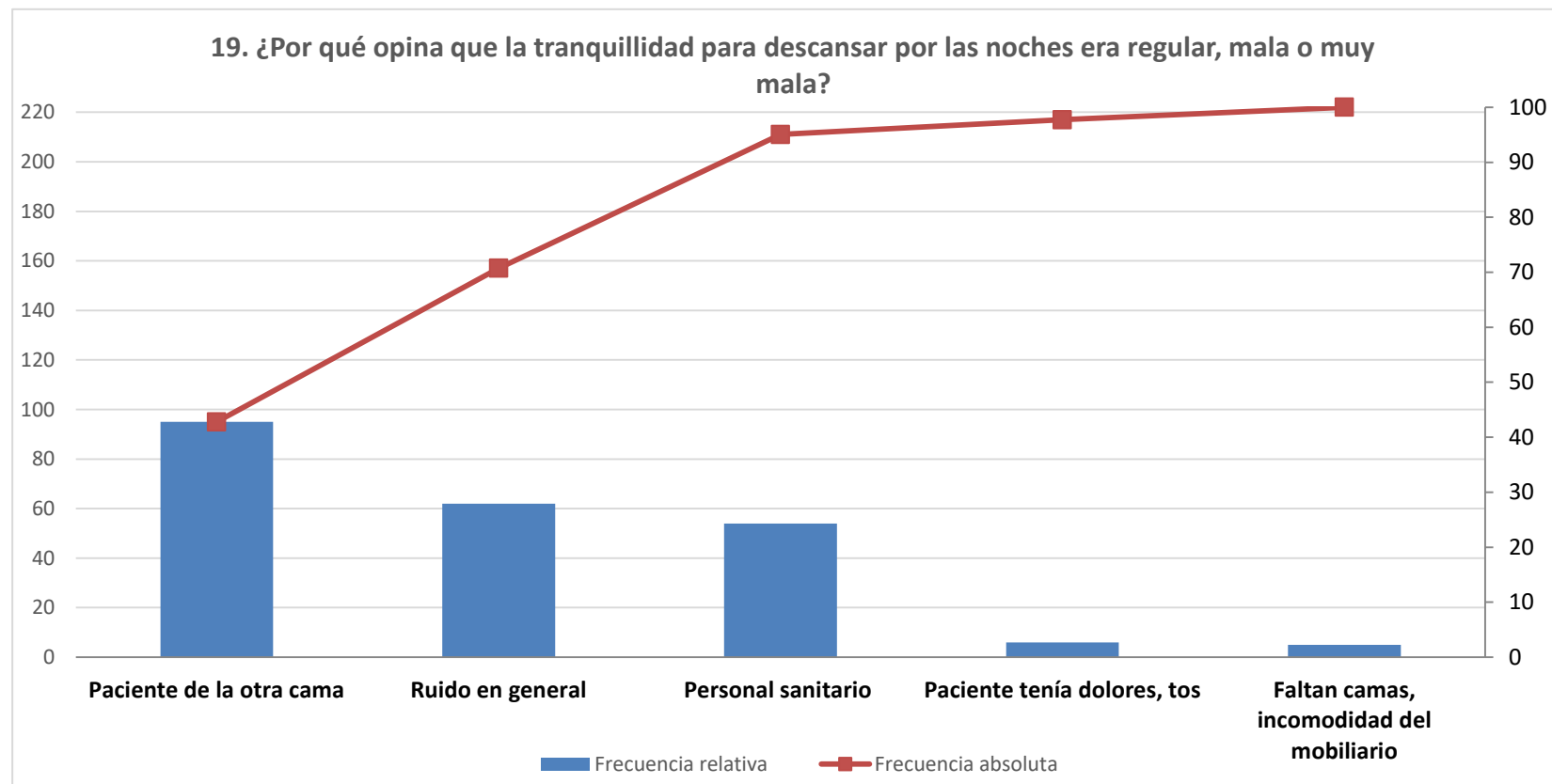
n= 483

## 18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	396	352	88,9	85,8	92,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	397	359	90,4	87,5	93,3
III	Hospital Rafael Méndez	196	180	91,8	88,0	95,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	196	184	93,9	90,5	97,2
V	Hospital Virgen del Castillo	200	171	85,5	80,6	90,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	395	358	90,6	87,8	93,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	396	356	89,9	86,9	92,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	189	95,0	91,9	98,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	197	182	92,4	88,7	96,1
Servicio Murciano de Salud		2.572	2.331	90,6	89,5	91,8

**19. ¿Por qué opina que la tranquilidad para descansar por las noches era regular, mala o muy mala?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)		El paciente no se encontraba bien, tenía dolor, tos, etc		Falta de camas, incomodidad del mobiliario (camas, sillones, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	44	20	45,5	12	27,3	11	25,0	1	2,3	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	32	10	31,3	7	21,9	6	18,8	3	9,4	2	6,3
III	Hospital Rafael Méndez	14	6	42,9	5	35,7	2	14,3	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	2	25,0	4	50,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	31	15	48,4	7	22,6	6	19,4	0	0,0	1	3,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	37	12	32,4	13	35,1	10	27,0	1	2,7	1	2,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	40	20	50,0	6	15,0	10	25,0	1	2,5	1	2,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	6	54,5	3	27,3	2	18,2	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	15	4	26,7	5	33,3	5	33,3	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		232	95	40,9	62	26,7	54	23,3	6	2,6	5	2,2



n= 222

**20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	341	85,3	81,8	88,7	8,9	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	314	78,5	74,5	82,5	8,5	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	198	157	79,3	73,6	84,9	8,6	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	153	77,3	71,4	83,1	8,3	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	198	153	77,3	71,4	83,1	8,4	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	327	81,8	78,0	85,5	8,6	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	313	78,6	74,6	82,7	8,5	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	160	80,4	74,9	85,9	8,7	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	154	77,4	71,6	83,2	8,3	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.590</b>	<b>2.072</b>	<b>80,0</b>	<b>78,5</b>	<b>81,5</b>	<b>8,6</b>	<b>1,8</b>

**21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	395	341	86,3	82,9	89,7	8,8	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	320	80,4	76,5	84,3	8,6	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	192	163	84,9	79,8	90,0	8,7	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	197	165	83,8	78,6	88,9	8,7	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	197	153	77,7	71,8	83,5	8,4	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	392	323	82,4	78,6	86,2	8,6	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	392	329	83,9	80,3	87,6	8,8	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	194	162	83,5	78,3	88,7	8,8	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	197	159	80,7	75,2	86,2	8,6	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.554</b>	<b>2.115</b>	<b>82,8</b>	<b>81,3</b>	<b>84,3</b>	<b>8,7</b>	<b>1,7</b>

## 22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	390	97,5	96,0	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	385	96,3	94,4	98,1
III	Hospital Rafael Méndez	200	190	95,0	92,0	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	192	97,0	94,6	99,4
V	Hospital Virgen del Castillo	200	186	93,0	89,5	96,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	387	97,2	95,6	98,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	396	384	97,0	95,3	98,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	193	97,0	94,6	99,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	198	192	97,0	94,6	99,4
Servicio Murciano de Salud		2.589	2.499	96,5	95,8	97,2

### 23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	398	389	97,7	96,3	99,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	399	378	94,7	92,5	96,9
III	Hospital Rafael Méndez	198	187	94,4	91,3	97,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	189	94,5	91,3	97,7
V	Hospital Virgen del Castillo	200	182	91,0	87,0	95,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	381	95,7	93,7	97,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	379	94,8	92,6	96,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	196	98,5	96,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	192	96,5	93,9	99,0
Servicio Murciano de Salud		2.591	2.473	95,4	94,6	96,2



## 24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	394	381	96,7	94,9	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	396	375	94,7	92,5	96,9
III	Hospital Rafael Méndez	196	184	93,9	90,5	97,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	187	94,4	91,3	97,6
V	Hospital Virgen del Castillo	198	175	88,4	83,9	92,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	395	375	94,9	92,8	97,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	396	378	95,5	93,4	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	190	95,5	92,6	98,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	197	185	93,9	90,6	97,2
Servicio Murciano de Salud		2.569	2.430	94,6	93,7	95,5

## 25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	390	386	99,0	98,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	389	380	97,7	96,2	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	190	184	96,8	94,4	99,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	194	188	96,9	94,5	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	196	186	94,9	91,8	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	387	378	97,7	96,2	99,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	389	381	97,9	96,5	99,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	194	191	98,5	96,7	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	195	191	97,9	96,0	99,9
Servicio Murciano de Salud		2.524	2.465	97,7	97,1	98,3

## 26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	375	93,8	91,4	96,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	364	91,5	88,7	94,2
III	Hospital Rafael Méndez	197	178	90,4	86,2	94,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	187	94,0	90,7	97,3
V	Hospital Virgen del Castillo	198	178	89,9	85,7	94,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	395	369	93,4	91,0	95,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	375	94,5	92,2	96,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	185	92,5	88,8	96,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	198	178	89,9	85,7	94,1
Servicio Murciano de Salud		2.582	2.389	92,5	91,5	93,5

## 27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	399	380	95,2	93,1	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	380	95,5	93,4	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	199	188	94,5	91,3	97,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	198	192	97,0	94,6	99,4
V	Hospital Virgen del Castillo	200	194	97,0	94,6	99,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	377	94,7	92,5	96,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	375	94,5	92,2	96,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	196	187	95,4	92,5	98,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	192	96,5	93,9	99,0
Servicio Murciano de Salud		2.584	2.465	95,4	94,6	96,2

## 28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	399	385	96,5	94,7	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	383	95,8	93,8	97,7
III	Hospital Rafael Méndez	198	183	92,4	88,7	96,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	189	94,5	91,3	97,7
V	Hospital Virgen del Castillo	198	186	93,9	90,6	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	382	96,0	94,1	97,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	380	95,5	93,4	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	191	96,0	93,3	98,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	177	88,9	84,6	93,3
Servicio Murciano de Salud		2.589	2.456	94,9	94,0	95,7

## 29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	397	381	96,0	94,0	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	397	374	94,2	91,9	96,5
III	Hospital Rafael Méndez	196	184	93,9	90,5	97,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	183	92,0	88,2	95,7
V	Hospital Virgen del Castillo	197	185	93,9	90,6	97,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	376	95,4	93,4	97,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	392	373	95,2	93,0	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	192	96,5	93,9	99,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	186	93,5	90,0	96,9
Servicio Murciano de Salud		2.570	2.434	94,7	93,8	95,6

### 30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	387	380	98,2	96,9	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	389	379	97,4	95,9	99,0
III	Hospital Rafael Méndez	190	182	95,8	92,9	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	194	188	96,9	94,5	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	194	186	95,9	93,1	98,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	387	378	97,7	96,2	99,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	381	376	98,7	97,5	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	196	192	98,0	96,0	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	198	193	97,5	95,3	99,7
Servicio Murciano de Salud		2.516	2.454	97,5	96,9	98,1

### 31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	393	364	92,6	90,0	95,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	395	356	90,1	87,2	93,1
III	Hospital Rafael Méndez	193	171	88,6	84,1	93,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	197	182	92,4	88,7	96,1
V	Hospital Virgen del Castillo	198	177	89,4	85,1	93,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	387	369	95,3	93,3	97,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	386	352	91,2	88,4	94,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	197	182	92,4	88,7	96,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	197	184	93,4	89,9	96,9
Servicio Murciano de Salud		2.543	2.337	91,9	90,8	93,0



### 32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	352	342	97,2	95,4	98,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	347	333	96,0	93,9	98,0
III	Hospital Rafael Méndez	173	161	93,1	89,3	96,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	179	171	95,5	92,5	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	172	159	92,4	88,5	96,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	349	341	97,7	96,1	99,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	352	340	96,6	94,7	98,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	179	172	96,1	93,2	98,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	187	179	95,7	92,8	98,6
Servicio Murciano de Salud		2.290	2.198	96,0	95,2	96,8

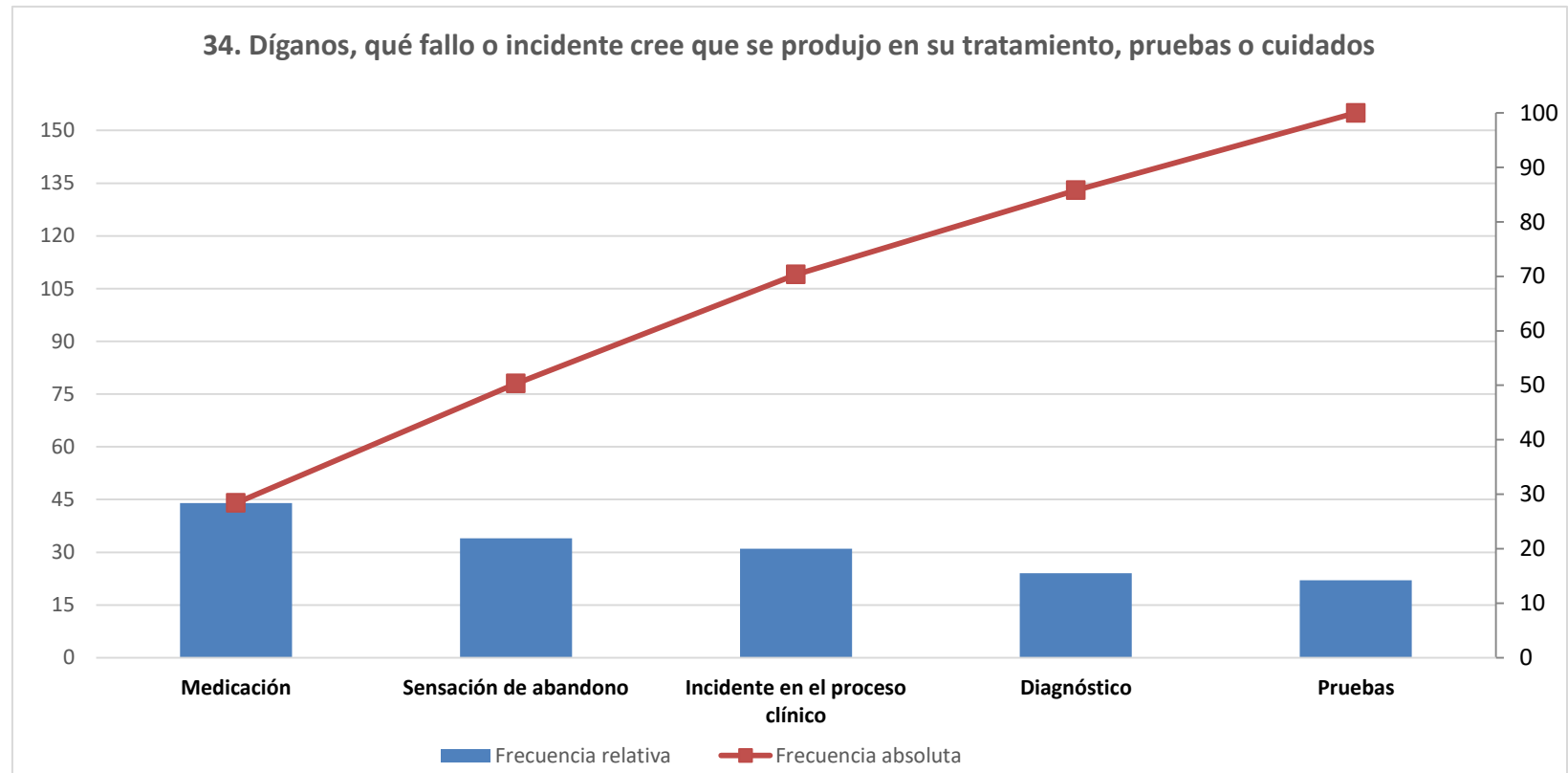
**33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	395	351	88,9	85,8	92,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	396	355	89,6	86,6	92,6
III	Hospital Rafael Méndez	197	177	89,8	85,6	94,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	200	182	91,0	87,0	95,0
V	Hospital Virgen del Castillo	198	182	91,9	88,1	95,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	358	90,9	88,0	93,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	396	345	87,1	83,8	90,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	180	90,9	86,9	94,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	198	184	92,9	89,4	96,5
Servicio Murciano de Salud		2.572	2.314	90,0	88,8	91,1

### 34. Díganos, qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Problemas con la medicación (equivocada, repetida, no se la dieron, etc)		Sensación de abandono o de estar desasistido		Incidente en el proceso clínico / procedimiento		Diagnóstico (equivocado, incompleto, ausente, etc)		Problemas con las pruebas (pérdida resultados, confusión resultados, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	44	7	15,9	8	18,2	5	11,4	6	13,6	2	4,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	35	10	28,6	2	5,7	5	14,3	2	5,7	3	8,6
III	Hospital Rafael Méndez	23	4	17,4	5	21,7	1	4,3	4	17,4	2	8,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	1	5,6	4	22,2	1	5,6	2	11,1	3	16,7
V	Hospital Virgen del Castillo	17	4	23,5	2	11,8	2	11,8	1	5,9	2	11,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	36	5	13,9	4	11,1	8	22,2	0	0,0	3	8,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	52	7	13,5	6	11,5	7	13,5	4	7,7	5	9,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	6	35,3	1	5,9	1	5,9	3	17,6	1	5,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	10	0	0,0	2	20,0	1	10,0	2	20,0	1	10,0
Servicio Murciano de Salud		252	44	17,5	34	13,5	31	12,3	24	9,5	22	8,7

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 155

### 35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	44	35	79,5	67,6	91,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	40	32	80,0	67,6	92,4
III	Hospital Rafael Méndez	19	14	73,7	53,9	93,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	16	11	68,8	46,0	91,5
V	Hospital Virgen del Castillo	15	11	73,3	51,0	95,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	36	23	63,9	48,2	79,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	50	38	76,0	64,2	87,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	18	13	72,2	51,5	92,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	14	8	57,1	31,2	83,1
Servicio Murciano de Salud		252	185	73,4	68,0	78,9

### 36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	42	29	69,0	55,1	83,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	38	16	42,1	26,4	57,8
III	Hospital Rafael Méndez	18	8	44,4	21,5	67,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	16	9	56,3	31,9	80,6
V	Hospital Virgen del Castillo	16	9	56,3	31,9	80,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	33	17	51,5	34,5	68,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	47	26	55,3	41,1	69,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	12	70,6	48,9	92,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	13	3	23,1	0,2	46,0
Servicio Murciano de Salud		240	129	53,8	47,4	60,1

### 37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	43	22	51,2	36,2	66,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	40	18	45,0	29,6	60,4
III	Hospital Rafael Méndez	18	5	27,8	7,1	48,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	6	33,3	11,6	55,1
V	Hospital Virgen del Castillo	16	3	18,8	0,0	37,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	33	16	48,5	31,4	65,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	46	18	39,1	25,0	53,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	8	47,1	23,3	70,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	12	2	16,7	0,0	37,8
Servicio Murciano de Salud		243	98	40,3	34,2	46,5

**38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	397	355	89,4	86,4	92,4	9,0	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	340	85,4	82,0	88,9	8,8	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	196	171	87,2	82,6	91,9	8,8	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	172	86,4	81,7	91,2	8,8	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	200	169	84,5	79,5	89,5	8,8	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	397	352	88,7	85,5	91,8	9,0	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	392	328	83,7	80,0	87,3	8,8	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	171	85,9	81,1	90,8	9,0	1,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	197	169	85,8	80,9	90,7	8,8	1,6
Servicio Murciano de Salud		2.575	2.227	86,5	85,2	87,8	8,9	1,6



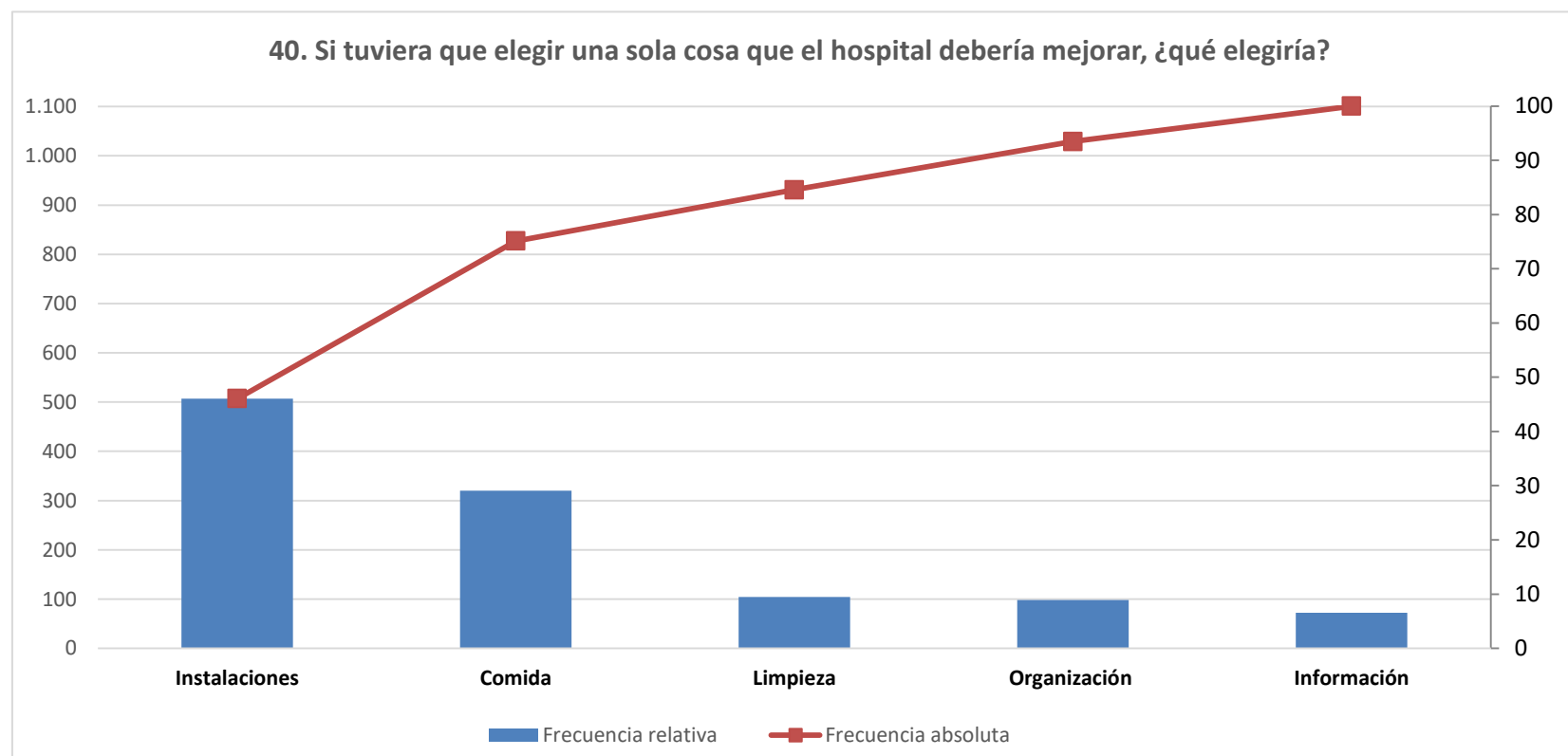
### 39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	399	347	87,0	83,7	90,3	9,0	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	337	84,3	80,7	87,8	8,8	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	199	156	78,4	72,7	84,1	8,4	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	199	163	81,9	76,6	87,3	8,6	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	200	167	83,5	78,4	88,6	8,7	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	332	83,0	79,3	86,7	8,8	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	395	332	84,1	80,4	87,7	8,7	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	173	86,9	82,3	91,6	8,8	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	199	156	78,4	72,7	84,1	8,5	1,7
Servicio Murciano de Salud		2.590	2.163	83,5	82,1	84,9	8,7	1,7

**40. Si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, wifi y tv gratis, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Limpieza (mejor, más veces, en diferente horario, etc)		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	262	98	37,4	45	17,2	13	5,0	17	6,5	6	2,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	254	53	20,9	69	27,2	15	5,9	12	4,7	15	5,9
III	Hospital Rafael Méndez	122	31	25,4	23	18,9	7	5,7	3	2,5	9	7,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	136	44	32,4	24	17,6	10	7,4	13	9,6	5	3,7
V	Hospital Virgen del Castillo	127	39	30,7	10	7,9	10	7,9	5	3,9	3	2,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	271	101	37,3	49	18,1	13	4,8	14	5,2	11	4,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	264	77	29,2	46	17,4	18	6,8	17	6,4	11	4,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	122	34	27,9	22	18,0	10	8,2	10	8,2	7	5,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	120	30	25,0	32	26,7	8	6,7	7	5,8	5	4,2
Servicio Murciano de Salud		1.678	507	30,2	320	19,1	104	6,2	98	5,8	72	4,3

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 1.101

**41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	397	387	97,5	95,9	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	386	374	96,9	95,2	98,6
III	Hospital Rafael Méndez	192	178	92,7	89,0	96,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	193	184	95,3	92,4	98,3
V	Hospital Virgen del Castillo	185	174	94,1	90,6	97,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	389	374	96,1	94,2	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	384	371	96,6	94,8	98,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	194	187	96,4	93,8	99,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	193	178	92,2	88,5	96,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.513</b>	<b>2.407</b>	<b>95,8</b>	<b>95,0</b>	<b>96,6</b>

#### 42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	399	357	89,5	86,5	92,5	9,2	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	386	326	84,5	80,8	88,1	8,9	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	189	148	78,3	72,4	84,2	8,3	2,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	197	154	78,2	72,4	83,9	8,4	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	196	158	80,6	75,1	86,1	8,6	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	337	85,5	82,1	89,0	8,8	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	387	310	80,1	76,1	84,1	8,7	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	169	85,4	80,4	90,3	8,8	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	195	144	73,8	67,7	80,0	8,4	2,2
Servicio Murciano de Salud		2.541	2.103	82,8	81,3	84,2	8,7	1,9

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

HOSPITALIZACIÓN DE ADULTOS	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?	90,7	92,9	85,6	87,5	90,0	89,8	91,9	96,1	89,0	89,7
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	84,0	85,3	79,7	81,4	85,0	81,8	82,9	89,3	83,5	86,2
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?	96,5	97,0	97,6	95,5	93,7	95,2	94,5	98,9	97,7	96,5
4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?*	88,0	90,1	85,9	89,9	87,5	89,7	83,7	93,7	83,1	88,0
5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo?*	87,3	88,3	86,0	76,9	77,3	93,6	87,5	92,1	89,5	88,8
6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado/a?	76,9	75,5	77,6	73,6	84,1	85,4	79,6	71,0	76,6	72,3
7. ¿Cómo valora la información que le dieron?	92,4	93,2	93,6	92,3	90,6	88,7	94,3	92,1	95,2	88,6
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	89,3	90,8	90,5	87,2	91,1	88,0	90,0	87,8	91,1	85,1
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	95,2	97,6	95,8	92,1	95,3	96,9	94,6	94,7	95,2	93,1
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?	80,5	81,9	84,3	74,6	78,8	79,7	82,2	75,8	85,9	79,2
10bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media)	8,5	8,7	8,6	8,3	8,4	8,3	8,6	8,4	8,9	8,5
11. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	85,8	89,1	84,1	80,2	85,9	84,0	86,0	86,6	88,2	85,7
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	89,9	91,2	91,2	88,3	90,0	87,9	88,2	89,9	91,0	90,5
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	74,9	72,7	76,9	76,3	76,5	70,7	76,5	72,8	76,9	75,9
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	74,5	77,5	67,6	77,3	82,5	83,7	68,3	76,3	77,6	68,4
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	90,6	88,9	90,4	91,8	93,9	85,5	90,6	89,9	95,0	92,4
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?	80,0	85,3	78,5	79,3	77,3	77,3	81,8	78,6	80,4	77,4
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media)	8,6	8,9	8,5	8,6	8,3	8,4	8,6	8,5	8,7	8,3
21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?	82,8	86,3	80,4	84,9	83,8	77,7	82,4	83,9	83,5	80,7
21bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media)	8,7	8,8	8,6	8,7	8,7	8,4	8,6	8,8	8,8	8,6
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	96,5	97,5	96,3	95,0	97,0	93,0	97,2	97,0	97,0	97,0
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	95,4	97,7	94,7	94,4	94,5	91,0	95,7	94,8	98,5	96,5
24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	94,6	96,7	94,7	93,9	94,4	88,4	94,9	95,5	95,5	93,9
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	97,7	99,0	97,7	96,8	96,9	94,9	97,7	97,9	98,5	97,9
26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?	92,5	93,8	91,5	90,4	94,0	89,9	93,4	94,5	92,5	89,9
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	95,4	95,2	95,5	94,5	97,0	97,0	94,7	94,5	95,4	96,5
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	94,9	96,5	95,8	92,4	94,5	93,9	96,0	95,5	96,0	88,9
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	94,7	96,0	94,2	93,9	92,0	93,9	95,4	95,2	96,5	93,5
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	97,5	98,2	97,4	95,8	96,9	95,9	97,7	99	98,0	97,5
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?	91,9	92,6	90,1	88,6	92,4	89,4	95,3	91,2	92,4	93,4
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	96,0	97,2	96,0	93,1	95,5	92,4	97,7	96,6	96,1	95,7
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	90,0	88,9	89,6	89,8	91,0	91,9	90,9	87,1	90,9	92,9
35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	73,4	79,5	80,0				63,9	76,0		
36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	53,8	69,0	42,1				51,5	55,3		
37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	40,3	51,2	45,0				48,5	39,1		
38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	86,5	89,4	85,4	87,2	86,4	84,5	88,7	83,7	85,9	85,8
38bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	8,9	9,0	8,8	8,8	8,8	8,8	9,0	8,8	9,0	8,8
39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	83,5	87,0	84,3	78,4	81,9	83,5	83,0	84,1	86,9	78,4
39bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	8,7	9,0	8,8	8,4	8,6	8,7	8,8	8,7	8,8	8,5
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	95,8	97,5	96,9	92,7	95,3	94,1	96,1	96,6	96,4	92,2
42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	82,8	89,5	84,5	78,3	78,2	80,6	85,5	80,1	85,4	73,8
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,7	9,2	8,9	8,3	8,4	8,6	8,8	8,7	8,8	8,4

### Aclaraciones a la lectura de la tabla:

En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador

En salmón la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador

Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

Se muestra en color azul y negrita el valor del indicador en hospital más alto de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

Se muestra en color rojo y negrita el valor del indicador en hospital más bajo de forma estadísticamente significativa que el Servicio Murciano de Salud

## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.5	Satisfacción en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
83,5	87,0	84,3	78,4	81,9	83,5	83,0	84,1	86,9	78,4

88%	90%	88%	85%	90%	88%	88%	88%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.6	Información en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida durante su estancia en el hospital.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le dio el médico durante su estancia en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas.
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
81,1	84,5	81,1	79,6	80,0	78,2	82,1	79,4	83,3	79,1

80,5	81,9	84,3	74,6	78,8	79,7	82,2	75,8	85,9	79,2
80,0	85,3	78,5	79,3	77,3	77,3	81,8	78,6	80,4	77,4
82,8	86,3	80,4	84,9	83,8	77,7	82,4	83,9	83,5	80,7
	88%	85%	85%	88%	88%	88%	85%	85%	85%

2.1.7	Comida en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
74,5	77,5	67,6	77,3	82,5	83,7	68,3	76,3	77,6	68,4

80%	73%	80%	85%	85%	80%	80%	78%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.2.7.1	Valoración del paciente de la acogida al ingreso en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora positivamente la acogida realizada por el personal de enfermería en el momento de su ingreso en el hospital.
Fórmula	Pacientes dados de alta de hospitalización que valoran positivamente la acogida realizada por el personal de enfermería en el momento de su ingreso x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes a los que les informaron de las normas de funcionamiento del hospital, y que valoran como muy bien o bien esa información x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes a los que el personal de enfermería se les presentó en el momento del ingreso x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que cuando ingresaron en el hospital, el personal de enfermería que le atendió les preguntó el nombre para confirmar su identidad x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
87,1	88,0	88,0	84,3	90,2	90,1	88,1	84,5	87,6	83,5

76,9	75,5	77,6	73,6	84,1	85,4	79,6	71,0	76,6	72,3
89,3	90,8	90,5	87,2	91,1	88,0	90,0	87,8	91,1	85,1
95,2	97,6	95,8	92,1	95,3	96,9	94,6	94,7	95,2	93,1
	88%	85%	85%	90%	90%	88%	88%	88%	88%

## COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.5	Satisfacción en el Área de Hospitalización
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
2022	DATOS	83,5	87,0	84,3	78,4	81,9	83,5	83,0	84,1	86,9	78,4
	META		88%	90%	88%	85%	90%	88%	88%	88%	80%
2021	DATOS	84,7	82,7	87,9	85,9	84,0	84,4	86,1	85,0	83,0	79,9
	META		88%	85%	88%	85%	90%	88%	85%	88%	80%

2.1.6	Información en el Área de Hospitalización
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida durante su estancia en el hospital.
<b>Fórmula</b>	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
2022	DATOS	81,1	84,5	81,1	79,6	80,0	78,2	82,1	79,4	83,3	79,1
	META		88%	85%	85%	88%	88%	88%	85%	85%	85%
2021	DATOS	82,8	82,0	83,2	81,3	86,2	79,8	84,9	80,7	82,8	84,4
	META		88%	85%	85%	85%	88%	88%	85%	85%	85%

Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le dio el médico durante su estancia en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas.
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas

2022	DATOS	80,5	81,9	84,3	74,6	78,8	79,7	82,2	75,8	85,9	79,2
		81,8	81,6	83,7	79,0	83,4	79,5	83,0	79,2	84,0	82,2
2022	DATOS	80,0	85,3	78,5	79,3	77,3	77,3	81,8	78,6	80,4	77,4
2021		82,3	80,6	81,4	81,3	86,5	77,2	85,5	82,4	78,3	86,4
2022	DATOS	82,8	86,3	80,4	84,9	83,8	77,7	82,4	83,9	83,5	80,7
2021		84,3	83,8	84,5	83,5	88,8	82,7	86,3	80,4	86,1	84,7