

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS HOSPITALARIAS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2023

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



AUTORES

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Carlos Alberto Arenas Díaz. Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

José Eduardo Calle Urra. Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. 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

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

Inés Sánchez Rodríguez. Facultativo Especialista de Salud Pública y Medicina Preventiva. Servicio Murciano de Salud.

APOYO ADMINISTRATIVO

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

Jose Ramón Torrrano 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	57
Indicadores del Acuerdo de Gestión	58

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos en los servicios de urgencias del hospital del 17 de abril al 21 de mayo y del 4 de septiembre al 8 de octubre de 2023. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la atención recibida.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 9 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 - Noroeste (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 y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **970** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que fue atendida en urgencias en un 67,2% de los casos y al acompañante en el 32,8%.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,6 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 26/04/2023 y finalizó el 31/05/2023 y del segundo corte se inició el día 15/09/2023 y finalizó el 20/10/2023,

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	150
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120
III	Hospital Rafael Méndez	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100
V	Hospital Virgen del Castillo	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100
Servicio Murciano de Salud		970

Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores 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	150	61	40,7	11	7,3	37	24,7	21	14,0	20	13,3	30,5	25,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	31	25,8	9	7,5	30	25,0	23	19,2	27	22,5	39,3	27,1
III	Hospital Rafael Méndez	100	14	14,0	4	4,0	27	27,0	26	26,0	29	29,0	47,5	23,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	23	23,0	10	10,0	23	23,0	22	22,0	22	22,0	40,2	25,9
V	Hospital Virgen del Castillo	100	22	22,0	2	2,0	21	21,0	23	23,0	32	32,0	45,9	27,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	2	2,0	10	10,0	24	24,0	32	32,0	32	32,0	53,3	21,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	11	11,0	7	7,0	29	29,0	26	26,0	27	27,0	47,9	22,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	22	22,0	10	10,0	17	17,0	29	29,0	22	22,0	40,8	25,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	15	15,0	13	13,0	26	26,0	20	20,0	26	26,0	44,3	24,7
Servicio Murciano de Salud		970	201	20,7	76	7,8	234	24,1	222	22,9	237	24,4	42,6	25,7

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	75	1	1,3	51	68,0	19	25,4	4	5,3	41,1	10,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	45	1	2,2	26	57,8	15	33,3	3	6,7	43,3	11,7
III	Hospital Rafael Méndez	27	0	0,0	11	40,7	15	55,6	1	3,7	49,0	11,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	36	1	2,8	15	41,7	18	50,0	2	5,5	43,9	13,0
V	Hospital Virgen del Castillo	33	0	0,0	14	42,4	14	42,4	5	15,2	48,1	12,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	19	0	0,0	3	15,8	13	68,4	3	15,8	55,2	8,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	25	0	0,0	8	32,0	15	60,0	2	8,0	50,1	10,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	31	0	0,0	20	64,5	9	29,0	2	6,5	43,7	11,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	26	1	3,8	10	38,5	13	50,0	2	7,7	47,7	13,2
Servicio Murciano de Salud		317	4	1,3	158	49,8	131	41,3	24	7,6	45,5	12,0

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	60	40,0	90	60,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	46	38,3	74	61,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	42	42,0	58	58,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	47	47,0	53	53,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	48	48,0	52	52,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	42	42,0	58	58,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	45	45,0	55	55,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	47	47,0	53	53,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	48	48,0	52	52,0
Servicio Murciano de Salud		970	425	43,8	545	56,2

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	75	23	30,7	52	69,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	45	17	37,8	28	62,2
III	Hospital Rafael Méndez	27	9	33,3	18	66,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	36	11	30,6	25	69,4
V	Hospital Virgen del Castillo	34	10	29,4	24	70,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	19	8	42,1	11	57,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	25	7	28,0	18	72,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	31	16	51,6	15	48,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	26	11	42,3	15	57,7
Servicio Murciano de Salud		318	112	35,2	206	64,8

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	90	27	30,0	63	70,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	32	35,2	59	64,8
III	Hospital Rafael Méndez	88	36	40,9	52	59,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	28	36,4	49	63,6
V	Hospital Virgen del Castillo	81	40	49,4	41	50,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	33	33,7	65	66,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	91	34	37,4	57	62,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	24	30,4	55	69,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	89	34	38,2	55	61,8
Servicio Murciano de Salud		784	288	36,7	496	63,3

* 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	75	9	12,0	66	88,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	45	9	20,0	36	80,0
III	Hospital Rafael Méndez	27	6	22,2	21	77,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	35	6	17,1	29	82,9
V	Hospital Virgen del Castillo	33	10	30,3	23	69,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	19	3	15,8	16	84,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	24	5	20,8	19	79,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	31	10	32,3	21	67,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	26	9	34,6	17	65,4
Servicio Murciano de Salud		315	67	21,3	248	78,7

Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	138	92,0	12	8,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	111	92,5	9	7,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	88	88,0	12	12,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	92	92,0	8	8,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	93	93,0	7	7,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	94	94,0	6	6,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	85	85,0	15	15,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	83	83,0	17	17,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	97	97,0	3	3,0
Servicio Murciano de Salud		970	881	90,8	89	9,2

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	149	91	61,1	58	38,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	71	59,7	48	40,3
III	Hospital Rafael Méndez	99	55	55,6	44	44,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	64	64,6	35	35,4
V	Hospital Virgen del Castillo	100	59	59,0	41	41,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	63	63,6	36	36,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	69	70,4	29	29,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	61	61,0	39	39,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	58	58,6	41	41,4
Servicio Murciano de Salud		962	591	61,4	371	38,6

CUESTIONARIO

1. Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era...

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy grave o grave		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	91	62,3	54,5	70,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	69	58,0	49,1	66,9
III	Hospital Rafael Méndez	99	55	55,6	45,8	65,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	47	49,5	39,4	59,5
V	Hospital Virgen del Castillo	100	61	61,0	51,4	70,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	50	50,0	40,2	59,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	53	54,1	44,2	63,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	53	53,5	43,7	63,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	48	48,5	38,6	58,3
Servicio Murciano de Salud		955	527	55,2	52,0	58,3

3. Si estuvo acompañado en Urgencias, ¿cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por parte del personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	109	97	89,0	83,1	94,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	86	69	80,2	71,8	88,6
III	Hospital Rafael Méndez	76	65	85,5	77,6	93,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	76	67	88,2	80,9	95,4
V	Hospital Virgen del Castillo	77	68	88,3	81,1	95,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	73	67	91,8	85,5	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	72	58	80,6	71,4	89,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	64	82,1	73,5	90,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	80	72	90,0	83,4	96,6
Servicio Murciano de Salud		727	627	86,2	83,7	88,7

4. Si estuvo acompañado en Urgencias, ¿cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras permaneció en el área de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	109	86	78,9	71,2	86,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	85	64	75,3	66,1	84,5
III	Hospital Rafael Méndez	73	56	76,7	67,0	86,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	74	66	89,2	82,1	96,3
V	Hospital Virgen del Castillo	77	67	87,0	79,5	94,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	68	53	77,9	68,1	87,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70	53	75,7	65,7	85,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	59	76,6	67,2	86,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	82	69	84,1	76,2	92,1
Servicio Murciano de Salud		715	573	80,1	77,2	83,1

5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo pasó desde que llegó a la puerta de Urgencias hasta el primer contacto con personal médico o de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	10 minutos o menos		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	84	57,1	49,1	65,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	116	59	50,9	41,8	60,0
III	Hospital Rafael Méndez	99	57	57,6	47,8	67,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	57	57,6	47,8	67,3
V	Hospital Virgen del Castillo	98	59	60,2	50,5	69,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	95	42	44,2	34,2	54,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	58	59,2	49,5	68,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	47	48,0	38,1	57,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	93	48	51,6	41,5	61,8
Servicio Murciano de Salud		943	511	54,2	51,0	57,4

6. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	78	53,4	45,3	61,5	7,2	2,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	67	57,3	48,3	66,2	7,4	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	97	59	60,8	51,1	70,5	7,6	2,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	58	58,0	48,3	67,7	7,5	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	97	65	67,0	57,7	76,4	7,9	2,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	96	51	53,1	43,1	63,1	7,3	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	59	60,2	50,5	69,9	7,5	2,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	59	59,6	49,9	69,3	7,5	2,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	53	54,1	44,2	63,9	7,5	2,2
Servicio Murciano de Salud		948	549	57,9	54,8	61,1	7,5	2,4

7. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital?

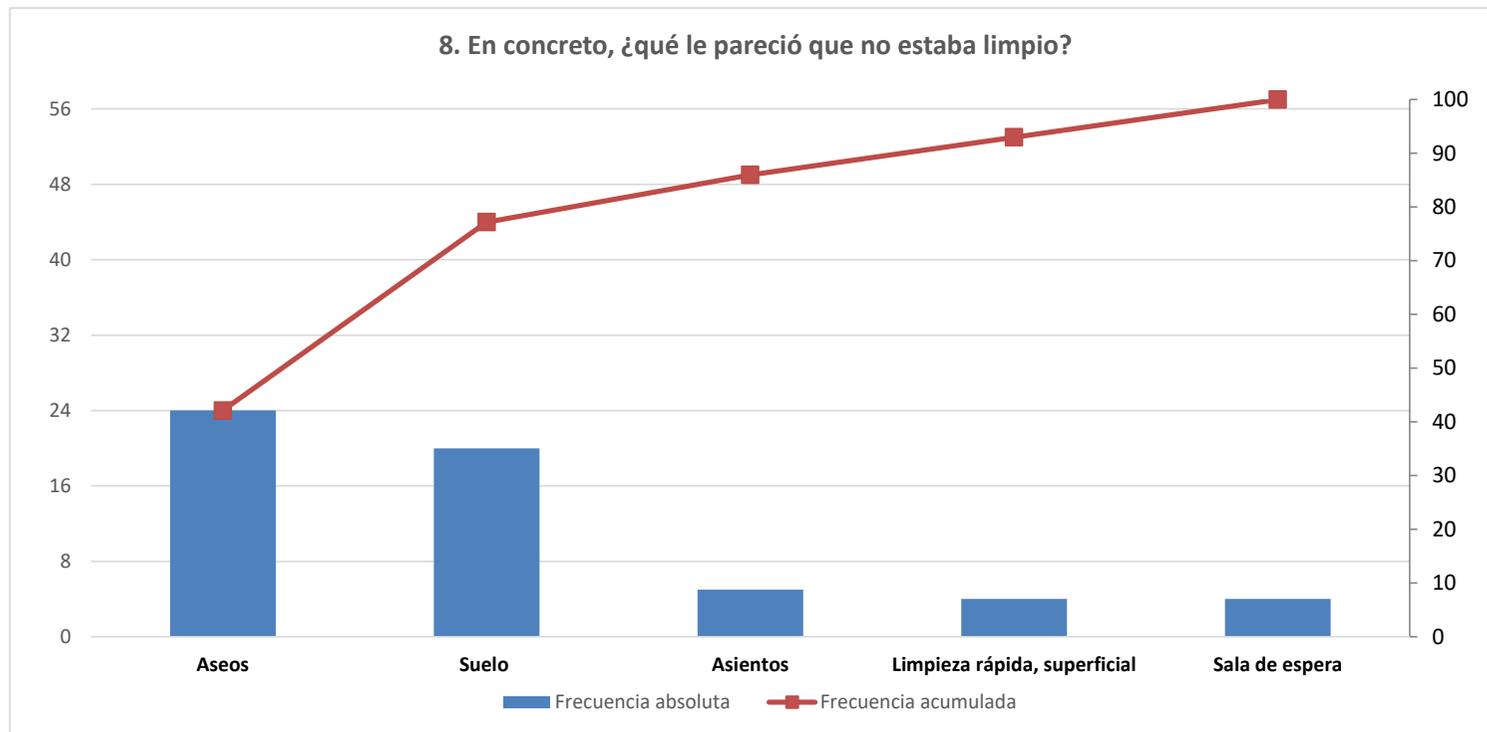
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	137	93,2	89,1	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	104	87,4	81,4	93,4
III	Hospital Rafael Méndez	97	90	92,8	87,6	97,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	96	96,0	92,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	97	94	96,9	93,5	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	87	88,8	82,5	95,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	95	95,0	90,7	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	97	97,0	93,7	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	91	91,0	85,4	96,6
Servicio Murciano de Salud		958	891	93,0	91,4	94,6

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Suelo		Asientos		Limpieza rápida, superficial		Sala de espera	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10	6	60,0	1	10,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	15	3	20,0	8	53,3	1	6,7	0	0,0	2	13,3
III	Hospital Rafael Méndez	7	4	57,1	2	28,6	0	0,0	1	14,3	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	11	4	36,4	2	18,2	2	18,2	1	9,1	1	9,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	5	1	20,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	3	33,3	1	11,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		67	24	35,8	20	29,9	5	7,5	4	6,0	4	6,0

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 57

9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?

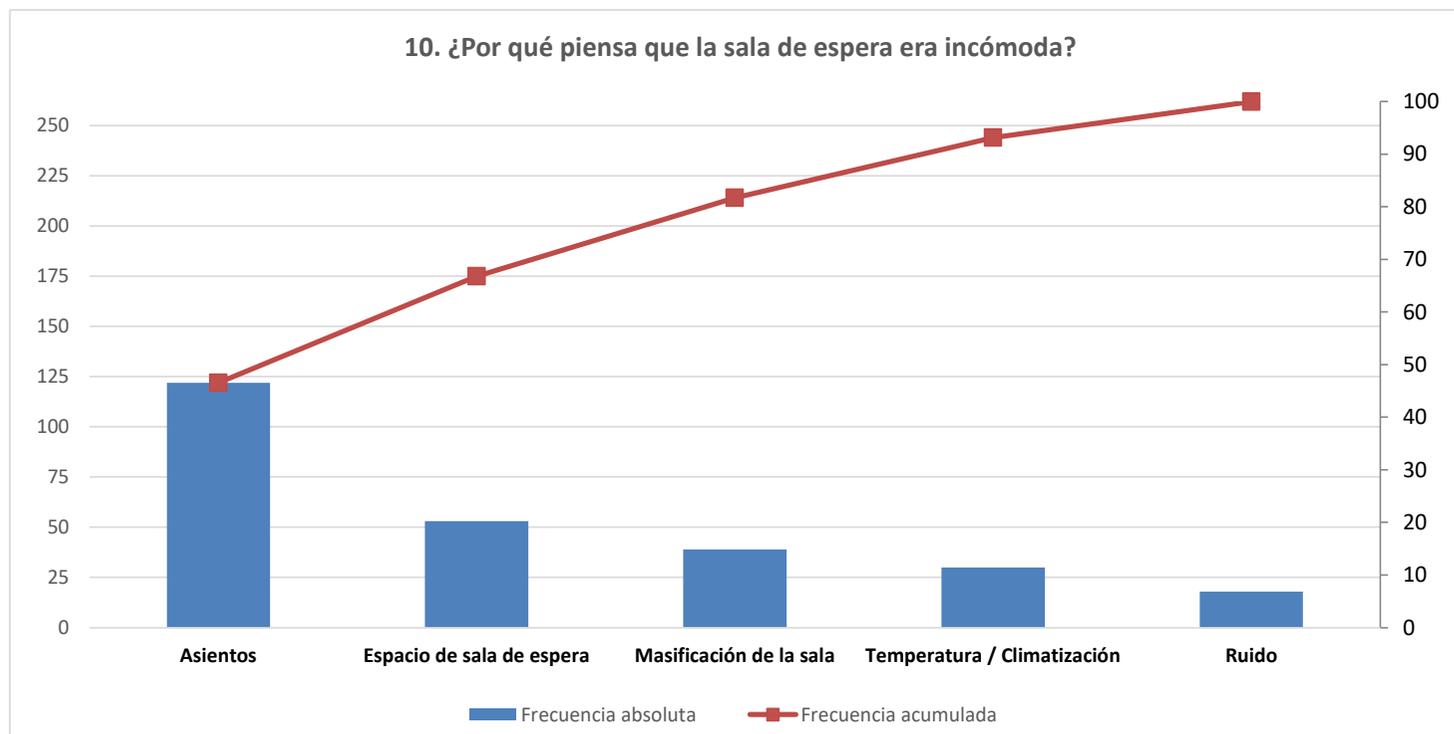
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	104	70,3	62,9	77,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	76	64,4	55,8	73,0
III	Hospital Rafael Méndez	98	62	63,3	53,7	72,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	77	77,0	68,8	85,2
V	Hospital Virgen del Castillo	98	75	76,5	68,1	84,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	72	74,2	65,5	82,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	73	73,7	65,1	82,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	75	75,8	67,3	84,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	68	68,0	58,9	77,1
Servicio Murciano de Salud		957	682	71,3	68,4	74,1

10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Asientos / sillas (incómodos, rotos, viejos, de plástico, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, está en un sitio de paso, es un pasillo, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Temperatura / Climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Ruido (mucho, no se oye la megafonía, gente hablando alto, mala insonorización, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	43	16	37,2	9	20,9	6	14,0	4	9,3	5	11,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	42	20	47,6	10	23,8	6	14,3	4	9,5	1	2,4
III	Hospital Rafael Méndez	36	13	36,1	9	25,0	3	8,3	5	13,9	3	8,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	15	65,2	4	17,4	1	4,3	1	4,3	1	4,3
V	Hospital Virgen del Castillo	23	9	39,1	5	21,7	4	17,4	4	17,4	1	4,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	25	11	44,0	4	16,0	4	16,0	4	16,0	2	8,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	26	12	46,2	2	7,7	7	26,9	2	7,7	3	11,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	23	12	52,2	2	8,7	3	13,0	2	8,7	2	8,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	32	14	43,8	8	25,0	5	15,6	4	12,5	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		273	122	44,7	53	19,4	39	14,3	30	11,0	18	6,6

Se especifican los incumplimientos más citados

10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?



n= 262

11. ¿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	150	139	92,7	88,5	96,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	107	89,2	83,6	94,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	89	89,0	82,9	95,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	91	91,9	86,6	97,3
V	Hospital Virgen del Castillo	100	93	93,0	88,0	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	93	93,0	88,0	98,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	92	92,0	86,7	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	91	91,9	86,6	97,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	91	91,0	85,4	96,6
Servicio Murciano de Salud		968	886	91,5	89,8	93,3

12. ¿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	144	140	97,2	94,5	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	110	93,2	88,7	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	99	93	93,9	89,2	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	95	95,0	90,7	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	100	97	97,0	93,7	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	96	98,0	95,2	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	91	93,8	89,0	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	88	91,7	86,1	97,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	94	96,9	93,5	100
Servicio Murciano de Salud		949	904	95,3	93,9	96,6

13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	134	91,8	87,3	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	115	108	93,9	89,5	98,3
III	Hospital Rafael Méndez	93	82	88,2	81,6	94,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	92	92,9	87,9	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	94	85	90,4	84,5	96,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	88	93,6	88,7	98,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	93	89	95,7	91,6	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	87	89,7	83,6	95,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	90	93,8	88,9	98,6
Servicio Murciano de Salud		927	855	92,2	90,5	94,0

14. ¿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	118	115	97,5	94,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	92	87	94,6	89,9	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	76	71	93,4	87,8	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	77	97,5	94,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	83	79	95,2	90,6	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	84	78	92,9	87,3	98,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	75	72	96,0	91,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	75	94,9	90,1	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	84	81	96,4	92,5	100
Servicio Murciano de Salud		770	735	95,5	94,0	96,9

15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	140	95,2	91,8	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	106	90,6	85,3	95,9
III	Hospital Rafael Méndez	98	89	90,8	85,1	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	89	91,8	86,3	97,2
V	Hospital Virgen del Castillo	100	89	89,0	82,9	95,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	90	90,0	84,1	95,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	91	92,9	87,8	98,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	88	88,0	81,6	94,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	87	87,9	81,4	94,3
Servicio Murciano de Salud		956	869	90,9	89,1	92,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	140	120	85,7	79,9	91,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	111	87	78,4	70,7	86,0
III	Hospital Rafael Méndez	96	80	83,3	75,9	90,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	83	84,7	77,6	91,8
V	Hospital Virgen del Castillo	97	82	84,5	77,3	91,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	77	81,9	74,1	89,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	93	82	88,2	81,6	94,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	78	79,6	71,6	87,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	93	77	82,8	75,1	90,5
Servicio Murciano de Salud		920	766	83,3	80,8	85,7

17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	113	76,4	69,5	83,2	8,3	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	83	69,2	60,9	77,4	8,1	2,3
III	Hospital Rafael Méndez	99	79	79,8	71,9	87,7	8,5	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	76	78,4	70,2	86,5	8,4	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	98	81	82,7	75,2	90,1	8,6	1,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	86	86,0	79,2	92,8	8,4	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	82	82,0	74,5	89,5	8,8	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	82	82,0	74,5	89,5	8,5	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	79	79,0	71,0	87,0	8,4	2,0
Servicio Murciano de Salud		962	761	79,1	76,5	81,7	8,4	1,9

18. ¿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	150	137	91,3	86,8	95,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	104	86,7	80,6	92,7
III	Hospital Rafael Méndez	99	88	88,9	82,7	95,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	92	94,8	90,4	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	99	90	90,9	85,2	96,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	94	94,0	89,3	98,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	92	92,0	86,7	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	94	94,9	90,6	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	89	89,9	84,0	95,8
Servicio Murciano de Salud		963	880	91,4	89,6	93,2

19. ¿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	143	136	95,1	91,6	98,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	116	108	93,1	88,5	97,7
III	Hospital Rafael Méndez	98	89	90,8	85,1	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	95	97,9	95,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	99	95	96,0	92,1	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	94	96,9	93,5	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	89	91,8	86,3	97,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	89	93,7	88,8	98,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	94	96,9	93,5	100
Servicio Murciano de Salud		939	889	94,7	93,2	96,1

20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	135	93,8	89,8	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	114	109	95,6	91,9	99,4
III	Hospital Rafael Méndez	93	86	92,5	87,1	97,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	89	93,7	88,8	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	94	85	90,4	84,5	96,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	87	92,6	87,2	97,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	93	89	95,7	91,6	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	96	88	91,7	86,1	97,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	91	94,8	90,3	99,2
Servicio Murciano de Salud		919	859	93,5	91,9	95,1

21. ¿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	118	111	94,1	89,8	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	90	81	90,0	83,8	96,2
III	Hospital Rafael Méndez	74	69	93,2	87,5	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	75	66	88,0	80,6	95,4
V	Hospital Virgen del Castillo	84	79	94,0	89,0	99,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	83	71	85,5	78,0	93,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	80	73	91,3	85,1	97,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	71	91,0	84,7	97,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	84	77	91,7	85,8	97,6
Servicio Murciano de Salud		766	698	91,1	89,1	93,1

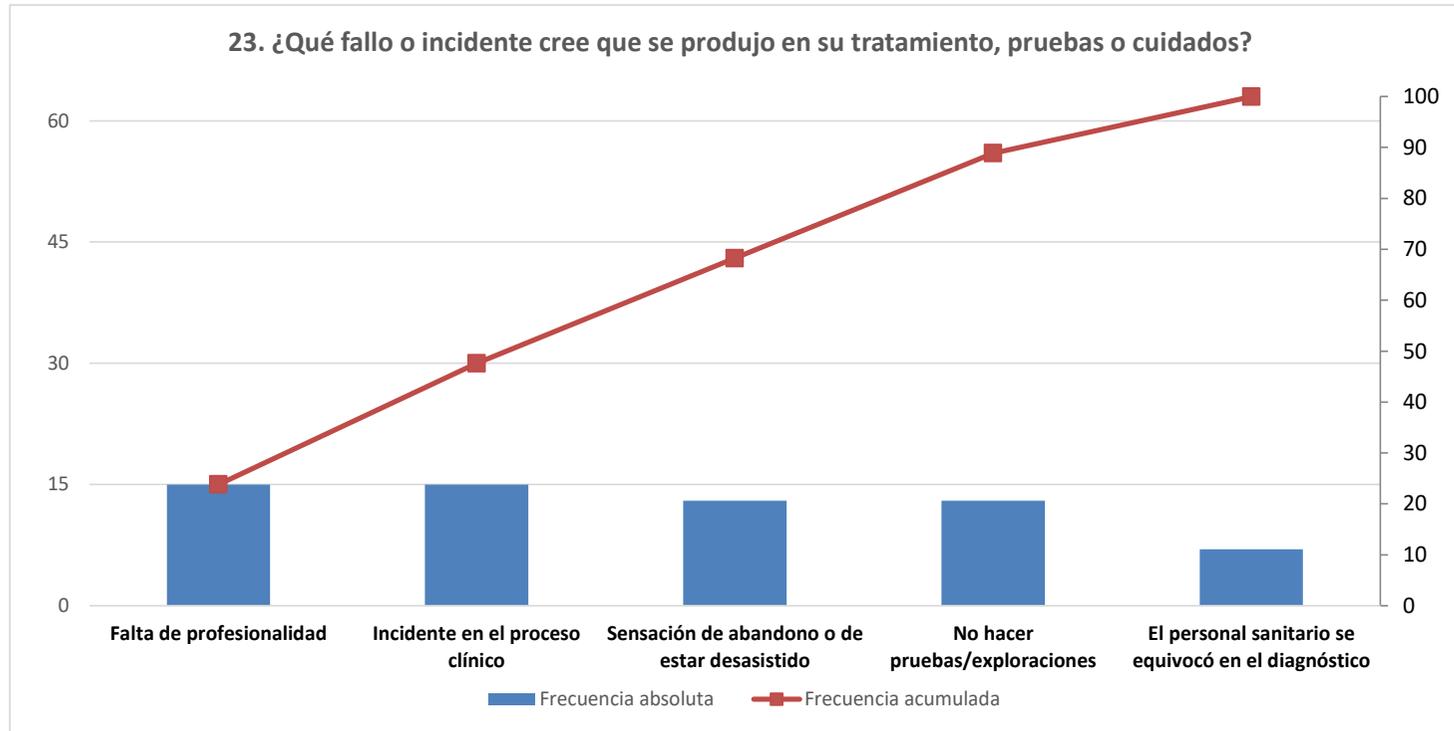
22. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	142	95,9	92,8	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	107	90,7	85,4	95,9
III	Hospital Rafael Méndez	98	93	94,9	90,5	99,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	93	93,9	89,2	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	100	92	92,0	86,7	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	89	89,9	84,0	95,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	89	89,0	82,9	95,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	92	92,0	86,7	97,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	89	90,8	85,1	96,5
Servicio Murciano de Salud		960	886	92,3	90,6	94,0

23. ¿Qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Falta de profesionalidad		Incidente en el proceso clínico (no se hizo cuando estaba indicado, incompleto o inadecuado)		Sensación de abandono o de estar desasistido		No hacer pruebas/exploraciones		El personal sanitario se equivocó en el diagnóstico	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6	2	33,3	2	33,3	0	0,0	2	33,3	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	1	9,1	1	9,1	6	54,5	1	9,1	1	9,1
III	Hospital Rafael Méndez	5	1	20,0	0	0,0	1	20,0	2	40,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	3	50,0	1	16,7	0	0,0	1	16,7	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	8	0	0,0	1	12,5	0	0,0	3	37,5	4	50,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	10	4	40,0	4	40,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11	2	18,2	2	18,2	3	27,3	1	9,1	1	9,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	2	25,0	2	25,0	1	12,5	0	0,0	1	12,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	0	0,0	2	22,2	2	22,2	2	22,2	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		74	15	20,3	15	20,3	13	17,6	13	17,6	7	9,5

Se especifican los fallos o incidentes más citados



n= 63

24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5	2	40,0	0,0	82,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	3	27,3	1,0	53,6
III	Hospital Rafael Méndez	4	3	75,0	32,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	6	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	7	7	100	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	10	6	60,0	29,6	90,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11	8	72,7	46,4	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	7	87,5	64,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	5	55,6	23,1	88,0
Servicio Murciano de Salud		71	47	66,2	55,2	77,2

25. ¿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	4	1	25,0	0,0	67,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	4	36,4	7,9	64,8
III	Hospital Rafael Méndez	5	3	60,0	17,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	4	66,7	28,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	7	5	71,4	38,0	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	10	5	50,0	19,0	81,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11	8	72,7	46,4	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	6	75,0	45,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	6	66,7	35,9	97,5
Servicio Murciano de Salud		71	42	59,2	47,7	70,6

26. ¿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	5	1	20,0	0,0	55,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	3	27,3	1,0	53,6
III	Hospital Rafael Méndez	4	1	25,0	0,0	67,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	4	66,7	28,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	7	2	28,6	0,0	62,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	10	5	50,0	19,0	81,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11	5	45,5	16,0	74,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	2	25,0	0,0	55,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	2	22,2	0,0	49,4
Servicio Murciano de Salud		71	25	35,2	24,1	46,3

27. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	119	79,9	73,4	86,3	8,5	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	92	77,3	69,8	84,8	8,3	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	73	73,0	64,3	81,7	8,3	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	77	77,8	69,6	86,0	8,5	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	99	77	77,8	69,6	86,0	8,7	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	77	77,0	68,8	85,2	8,6	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	82	83,7	76,4	91,0	8,8	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	81	81,8	74,2	89,4	8,7	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	80	80,0	72,2	87,8	8,5	1,8
Servicio Murciano de Salud		963	758	78,7	76,1	81,3	8,6	1,8

29. Si se quedó ingresado, ¿cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	23	18	78,3	61,4	95,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	14	87,5	71,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	8	5	62,5	29,0	96,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	9	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	17	15	88,2	72,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	11	7	63,6	35,2	92,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11	10	90,9	73,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	11	73,3	51,0	95,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	6	66,7	35,9	97,5
Servicio Murciano de Salud		119	95	79,8	72,6	87,0

30. Si se quedó ingresado, ¿cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	24	16	66,7	47,8	85,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	15	7	46,7	21,4	71,9
III	Hospital Rafael Méndez	8	4	50,0	15,4	84,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	8	88,9	68,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	17	12	70,6	48,9	92,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	11	8	72,7	46,4	99,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11	8	72,7	46,4	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	9	60,0	35,2	84,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	6	66,7	35,9	97,5
Servicio Murciano de Salud		119	78	65,5	57,0	74,1

31. Con respecto al tiempo que estuvo en urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió.

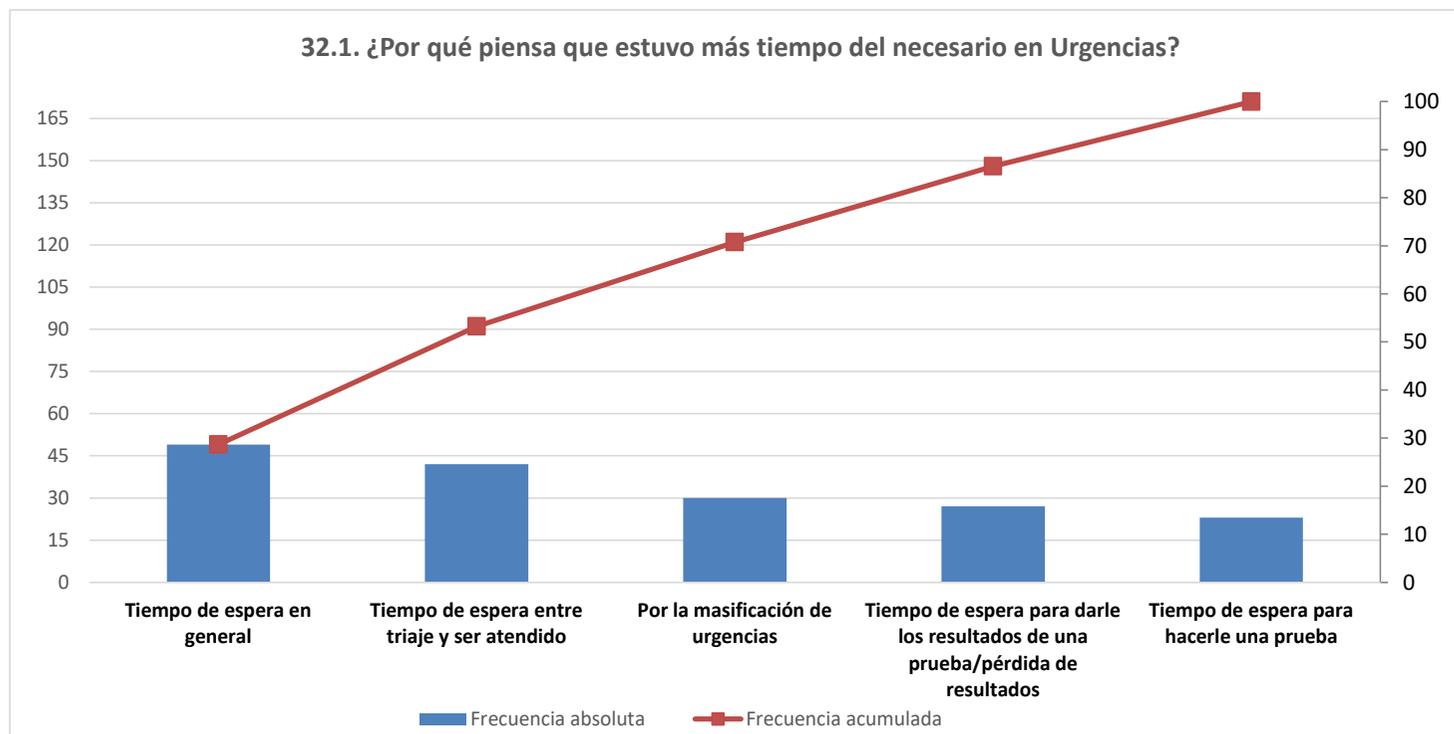
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Estuve el tiempo necesario		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	143	99	69,2	61,7	76,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	112	80	71,4	63,1	79,8
III	Hospital Rafael Méndez	98	71	72,4	63,6	81,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	69	71,1	62,1	80,2
V	Hospital Virgen del Castillo	97	68	70,1	61,0	79,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	95	71	74,7	66,0	83,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	76	76,8	68,4	85,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	65	65,0	55,7	74,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	78	79,6	71,6	87,6
Servicio Murciano de Salud		939	677	72,1	69,2	75,0

32.1. ¿Por qué piensa que estuvo más tiempo del necesario en Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		Tiempo de espera en general		Excesivo tiempo de espera entre triaje y ser atendido		Por la masificación de urgencias		Excesivo tiempo de espera para darle los resultados de una prueba/pérdida de resultados		Excesivo tiempo de espera para hacerle una prueba	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	40		7	17,5	6	15,0	7	17,5	5	12,5	2	5,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	30		7	23,3	5	16,7	4	13,3	4	13,3	3	10,0
III	Hospital Rafael Méndez	25		2	8,0	6	24,0	3	12,0	6	24,0	3	12,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22		3	13,6	3	13,6	3	13,6	5	22,7	2	9,1
V	Hospital Virgen del Castillo	26		5	19,2	7	26,9	2	7,7	1	3,8	3	11,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	23		5	21,7	3	13,0	4	17,4	1	4,3	2	8,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	20		8	40,0	2	10,0	2	10,0	1	5,0	5	25,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	30		7	23,3	4	13,3	4	13,3	3	10,0	3	10,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	18		5	27,8	6	33,3	1	5,6	1	5,6	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		234		49	20,9	42	17,9	30	12,8	27	11,5	23	9,8

Se especifican los incumplimientos más citados

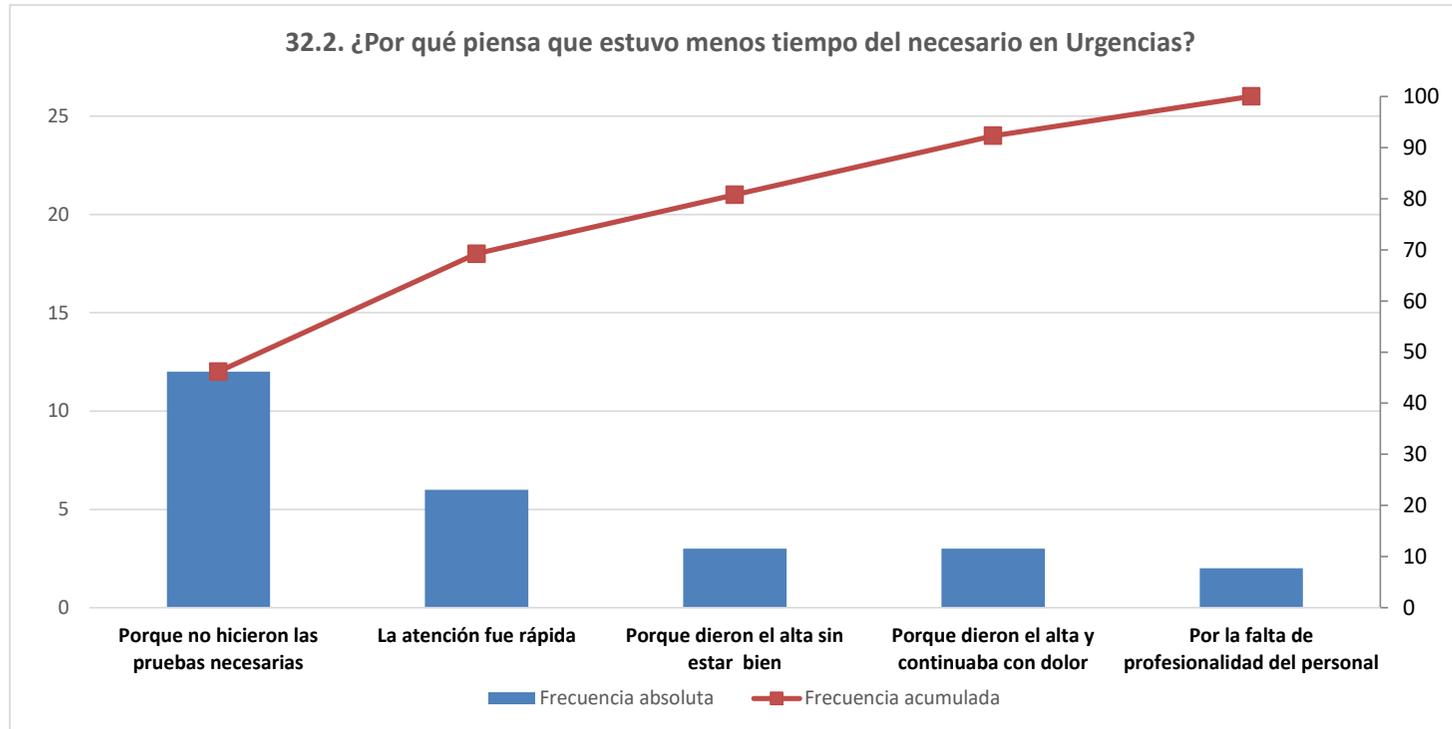
32.1. ¿Por qué piensa que estuvo más tiempo del necesario en Urgencias?



n= 171

32.2. ¿Por qué piensa que estuvo menos tiempo del necesario en Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Porque no hicieron las pruebas necesarias		La atención fue rápida		Porque dieron el alta sin estar bien		Porque dieron el alta y continuaba con dolor		Falta de profesionalidad del personal	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	1	16,7	1	16,7	1	16,7	2	33,3	1	16,7
V	Hospital Virgen del Castillo	2	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		26	12	46,2	6	23,1	3	11,5	3	11,5	2	7,7



n= 26

33. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta de Urgencias sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	126	111	88,1	82,4	93,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	102	88	86,3	79,6	93,0
III	Hospital Rafael Méndez	92	78	84,8	77,4	92,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	84	93,3	88,2	98,5
V	Hospital Virgen del Castillo	83	73	88,0	80,9	95,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	89	79	88,8	82,2	95,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	89	74	83,1	75,4	90,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	83	75	90,4	84,0	96,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	91	78	85,7	78,5	92,9
Servicio Murciano de Salud		845	740	87,6	85,3	89,8

34. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de Atención Primaria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No, solo en Urgencias del Hospital		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	118	90	76,3	68,6	83,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	65	66,3	57,0	75,7
III	Hospital Rafael Méndez	91	67	73,6	64,6	82,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	88	60	68,2	58,5	77,9
V	Hospital Virgen del Castillo	80	60	75,0	65,5	84,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	86	62	72,1	62,6	81,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	87	61	70,1	60,5	79,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	83	61	73,5	64,0	83,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	89	62	69,7	60,1	79,2
Servicio Murciano de Salud		820	588	71,7	68,6	74,8

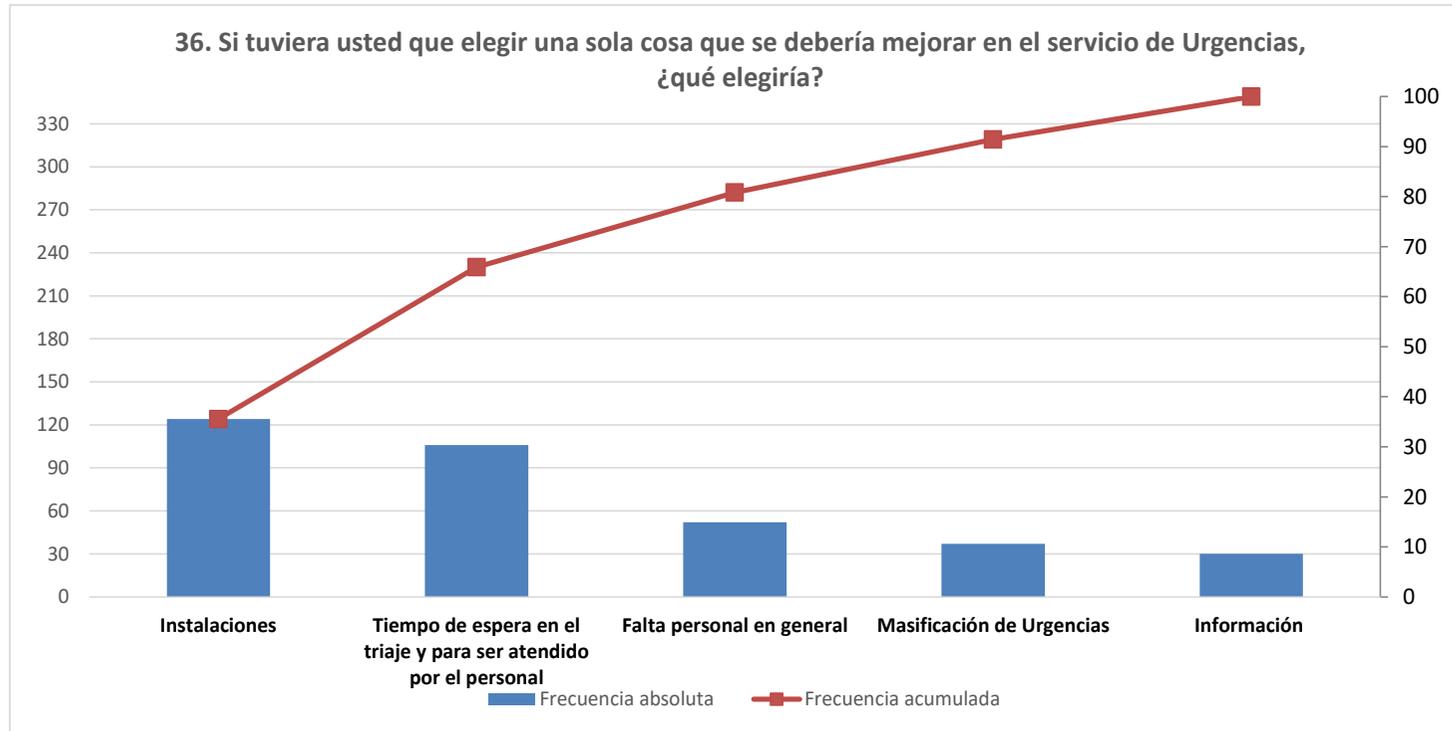
35. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	113	75,3	68,4	82,2	8,1	2,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	85	70,8	62,7	79,0	7,9	2,4
III	Hospital Rafael Méndez	99	76	76,8	68,4	85,1	8,3	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	72	72,0	63,2	80,8	8,3	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	100	74	74,0	65,4	82,6	8,3	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	78	78,0	69,9	86,1	8,3	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	78	78,8	70,7	86,8	8,5	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	77	77,8	69,6	86,0	8,3	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	76	76,0	67,6	84,4	8,4	1,7
Servicio Murciano de Salud		967	729	75,4	72,7	78,1	8,3	1,9

36. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que se debería mejorar en el servicio de Urgencias, ¿qué elegiría?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Instalaciones (asientos, mobiliario, tamaño y comodidad sala de espera, megafonía, etc)		Tiempo de espera en el triaje y para ser atendido por el personal		Falta personal en general		Masificación (analíticas, sala de espera, mostrador de administración, etc)		Información (más amplia, más clara, más frecuente, identificación del personal, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	110	17	15,5	17	15,5	10	9,1	4	3,6	7	6,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	93	18	19,4	16	17,2	9	9,7	6	6,5	2	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	73	21	28,8	8	11,0	6	8,2	4	5,5	2	2,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	64	12	18,8	9	14,1	1	1,6	3	4,7	2	3,1
V	Hospital Virgen del Castillo	68	12	17,6	9	13,2	4	5,9	3	4,4	2	2,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	78	10	12,8	10	12,8	7	9,0	6	7,7	3	3,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	72	13	18,1	10	13,9	5	6,9	2	2,8	5	6,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	10	12,5	17	21,3	6	7,5	6	7,5	1	1,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	73	11	15,1	10	13,7	4	5,5	3	4,1	6	8,2
Servicio Murciano de Salud		711	124	17,4	106	14,9	52	7,3	37	5,2	30	4,2

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 349

37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al servicio de Urgencias de este hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	137	92,6	88,3	96,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	100	83,3	76,7	90,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	93	93,0	88,0	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	91	91,0	85,4	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	99	89	89,9	84,0	95,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	93	93,0	88,0	98,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	92	92,9	87,9	98,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	90	90,0	84,1	95,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	85	85,0	78,0	92,0
Servicio Murciano de Salud		966	870	90,1	88,2	91,9

38. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	116	77,9	71,2	84,5	8,5	2,0	48,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	85	71,4	63,3	79,5	7,9	2,7	34,5
III	Hospital Rafael Méndez	98	75	76,5	68,1	84,9	8,2	2,1	41,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	73	73,7	65,1	82,4	8,3	2,0	39,4
V	Hospital Virgen del Castillo	98	76	77,6	69,3	85,8	8,5	2,1	48,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	78	78,0	69,9	86,1	8,4	1,7	42,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	80	80,8	73,1	88,6	8,7	2,0	54,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	77	77,8	69,6	86,0	8,4	1,7	43,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	74	74,0	65,4	82,6	8,0	2,4	37,0
Servicio Murciano de Salud		961	734	76,4	73,7	79,1	8,3	2,1	43,3

	< 0: mal
	0-30: aceptable
	31-50: bien
	> 50: excelente

*El **Net Promoter Score (NPS)** es un indicador que mide la satisfacción y la lealtad del cliente.

Se basa en una sola pregunta: "En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?"

Los entrevistados que responden entre 0 y 6 son considerados detractores, suelen ser personas que han tenido una mala experiencia. Si responden 7 u 8 se consideran pasivos, están satisfechos pero piensan que aún se puede mejorar. Y por último están los promotores, los que responden con un 9 o un 10, están encantados con la atención recibida en el centro y lo recomendarían sin dudar.

Para calcular el NPS, se resta el porcentaje de clientes detractores (responden la pregunta con un 6 o menos) del porcentaje de clientes promotores (responden con un 9 o 10). Los clientes pasivos se excluyen del cálculo del NPS. Es, por lo tanto, un único número que va de -100 a +100.

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

URGENCIAS HOSPITALARIAS	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. ¿Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era grave o muy grave?	55,2	62,3	58,0	55,6	49,5	61,0	50,0	54,1	53,5	48,5
3. Si estuvo acompañado en Urgencias, ¿cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por parte del personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?	86,2	89,0	80,2	85,5	88,2	88,3	91,8	80,6	82,1	90,0
4. Si estuvo acompañado en Urgencias, ¿cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras permaneció en el área de Urgencias?	80,1	78,9	75,3	76,7	89,2	87,0	77,9	75,7	76,6	84,1
5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo pasó desde que llegó a la puerta de Urgencias hasta el primer contacto con personal del servicio? (10 minutos o menos)	54,2	57,1	50,9	57,6	57,6	60,2	44,2	59,2	48,0	51,6
6. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez?	57,9	53,4	57,3	60,8	58,0	67,0	53,1	60,2	59,6	54,1
6bis. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez? (media)	7,5	7,2	7,4	7,6	7,5	7,9	7,3	7,5	7,5	7,5
7. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital?	93,0	93,2	87,4	92,8	96,0	96,9	88,8	95,0	97,0	91,0
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?	71,3	70,3	64,4	63,3	77,0	76,5	74,2	73,7	75,8	68,0
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	91,5	92,7	89,2	89,0	91,9	93,0	93,0	92,0	91,9	91,0
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	95,3	97,2	93,2	93,9	95,0	97,0	98,0	93,8	91,7	96,9
13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?	92,2	91,8	93,9	88,2	92,9	90,4	93,6	95,7	89,7	93,8
14. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	95,5	97,5	94,6	93,4	97,5	95,2	92,9	96,0	94,9	96,4
15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias?	90,9	95,2	90,6	90,8	91,8	89,0	90,0	92,9	88,0	87,9
16. Durante su estancia en Urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	83,3	85,7	78,4	83,3	84,7	84,5	81,9	88,2	79,6	82,8
17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?	79,1	76,4	69,2	79,8	78,4	82,7	86,0	82,0	82,0	79,0
17bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo? (media)	8,4	8,3	8,1	8,5	8,4	8,6	8,4	8,8	8,5	8,4
18. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	91,4	91,3	86,7	88,9	94,8	90,9	94,0	92,0	94,9	89,9
19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	94,7	95,1	93,1	90,8	97,9	96,0	96,9	91,8	93,7	96,9
20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	93,5	93,8	95,6	92,5	93,7	90,4	92,6	95,7	91,7	94,8
21. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	91,1	94,1	90,0	93,2	88,0	94,0	85,5	91,3	91,0	91,7
22. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	92,3	95,9	90,7	94,9	93,9	92,0	89,9	89,0	92,0	90,8
24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	66,2									
25. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	59,2									
26. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	35,2									
27. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital?	78,7	79,9	77,3	73,0	77,8	77,8	77,0	83,7	81,8	80,0
27bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital? (media)	8,6	8,5	8,3	8,3	8,5	8,7	8,6	8,8	8,7	8,5
29. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?	79,8									
30. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	65,5									
31. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió	72,1	69,2	71,4	72,4	71,1	70,1	74,7	76,8	65,0	79,6
33. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta de Urgencias sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?	87,6	88,1	86,3	84,8	93,3	88,0	88,8	83,1	90,4	85,7
34. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de atención primaria?	71,7	76,3	66,3	73,6	68,2	75,0	72,1	70,1	73,5	69,7
35. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?	75,4	75,3	70,8	76,8	72,0	74,0	78,0	78,8	77,8	76,0
35bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias? (media)	8,3	8,1	7,9	8,3	8,3	8,3	8,3	8,5	8,3	8,4
37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al servicio de Urgencias de este hospital?	90,1	92,6	83,3	93,0	91,0	89,9	93,0	92,9	90,0	85,0
38. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?	76,4	77,9	71,4	76,5	73,7	77,6	78,0	80,8	77,8	74,0
38bis. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,3	8,5	7,9	8,2	8,3	8,5	8,4	8,7	8,4	8,0

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

INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.13	Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias 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
75,4	75,3	70,8	76,8	72,0	74,0	78,0	78,8	77,8	76,0

≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%	≥80%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

INDICADOR PACTO DE GESTIÓN

2.1.14	Accesibilidad en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez en el Servicio de Urgencias del hospital
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez en el Servicio de Urgencias 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
57,9	53,4	57,3	60,8	58,0	67,0	53,1	60,2	59,6	54,1

≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------