

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
CONSULTAS EXTERNAS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2024

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



Febrero 2025

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. Técnica Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

Inés Sánchez Rodríguez. Facultativa Especialista de Área en Medicina Preventiva y Salud Pública. Servicio Murciano de Salud.

APOYO ADMINISTRATIVO

Isabel Bermejo Ruiz. 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	46
Indicadores del Acuerdo de Gestión	47

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes atendidos/as en las consultas externas del hospital del 8 de abril al 10 de mayo y del 2 de septiembre al 4 de octubre de 2024. Se excluyen consultas de psiquiatría. 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 la consulta o que atendió por él/ella la consulta telefónica.

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 1.240 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Consultas Externas, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica y cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 73,22% de los casos. Del 27,78% de las entrevistas que se realizan al acompañante, el 95,78% son consultas presenciales y el 4,21% son telefónicas.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,05 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, el primer corte se inició el día 17/04/2024 y finalizó el 24/05/2024 y del segundo corte se inició el día 16/09/2024 y finalizó el 18/10/2024 .

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	200
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180
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	180
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100
Servicio Murciano de Salud		1.240

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	200	36	18,0	9	4,5	35	17,5	61	30,5	59	29,5	47,9	25,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	15	8,3	6	3,3	37	20,6	63	35,0	59	32,8	52,4	21,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	16	16,0	3	3,0	15	15,0	42	42,0	24	24,0	48,1	23,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	10	10,0	3	3,0	14	14,0	31	31,0	42	42,0	55,2	22,4
V	Hospital Virgen del Castillo	100	13	13,0	4	4,0	19	19,0	30	30,0	34	34,0	50,5	23,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	10	5,6	5	2,8	38	21,1	57	31,7	70	38,8	55,5	20,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	10	5,6	9	5,0	40	22,2	65	36,1	56	31,1	53,2	20,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	10	10,0	6	6,0	26	26,0	39	39,0	19	19,0	46,5	20,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	9	9,0	7	7,0	11	11,0	45	45,0	28	28,0	53,4	20,7
Servicio Murciano de Salud		1.240	129	10,4	52	4,2	235	19,0	433	34,9	391	31,5	51,6	22,2

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	71	1	1,4	39	54,9	27	38,0	4	5,7	45,6	12,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	45	0	0,0	14	31,1	26	57,8	5	11,1	50,8	11,9
III	Hospital Rafael Méndez	33	0	0,0	10	30,3	21	63,6	2	6,1	49,3	11,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	33	0	0,0	10	30,3	19	57,6	4	12,1	50,1	12,2
V	Hospital Virgen del Castillo	30	1	3,3	11	36,7	15	50,0	3	10,0	46,4	12,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	47	0	0,0	14	29,8	30	63,8	3	6,4	50,4	10,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	34	0	0,0	11	32,4	17	50,0	6	17,6	50,8	12,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	0	0,0	9	52,9	8	47,1	0	0,0	43,6	11,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	22	0	0,0	4	18,2	18	81,8	0	0,0	51,3	8,6
Servicio Murciano de Salud		332	2	0,6	122	36,7	181	54,5	27	8,1	48,7	11,8

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	95	47,5	105	52,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	76	42,2	104	57,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	44	44,0	56	56,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	40	40,0	60	60,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	45	45,0	55	55,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	82	45,6	98	54,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	75	41,7	105	58,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	51	51,0	49	49,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	45	45,0	55	55,0
Servicio Murciano de Salud		1.240	553	44,6	687	55,4

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	71	25	35,2	46	64,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	45	19	42,2	26	57,8
III	Hospital Rafael Méndez	33	12	36,4	21	63,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	33	8	24,2	25	75,8
V	Hospital Virgen del Castillo	30	11	36,7	19	63,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	47	20	42,6	27	57,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	34	12	35,3	22	64,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	7	41,2	10	58,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	22	10	45,5	12	54,5
Servicio Murciano de Salud		332	124	37,3	208	62,7

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	162	57	35,2	105	64,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	163	51	31,3	112	68,7
III	Hospital Rafael Méndez	84	26	31,0	58	69,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	40	44,4	50	55,6
V	Hospital Virgen del Castillo	88	33	37,5	55	62,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	167	66	39,5	101	60,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	169	55	32,5	114	67,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	92	28	30,4	64	69,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	93	33	35,5	60	64,5
Servicio Murciano de Salud		1.108	389	35,1	719	64,9

*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	71	9	12,7	62	87,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	44	10	22,7	34	77,3
III	Hospital Rafael Méndez	33	6	18,2	27	81,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	33	7	21,2	26	78,8
V	Hospital Virgen del Castillo	30	3	10,0	27	90,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	47	7	14,9	40	85,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	34	7	20,6	27	79,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	2	11,8	15	88,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	21	3	14,3	18	85,7
Servicio Murciano de Salud		330	54	16,4	276	83,6

Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	188	94,0	12	6,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	167	92,8	13	7,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	96	96,0	4	4,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	98	98,0	2	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	96	96,0	4	4,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	175	97,2	5	2,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	172	95,6	8	4,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	87	87,0	13	13,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	98	98,0	2	2,0
Servicio Murciano de Salud		1.240	1.177	94,9	63	5,1

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	200	118	59,0	82	41,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	103	57,2	77	42,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	57	57,0	43	43,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	54	54,0	46	46,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	62	62,0	38	38,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	97	54,2	82	45,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	114	63,3	66	36,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	60	60,6	39	39,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	57	57,0	43	43,0
Servicio Murciano de Salud		1.238	722	58,3	516	41,7

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?

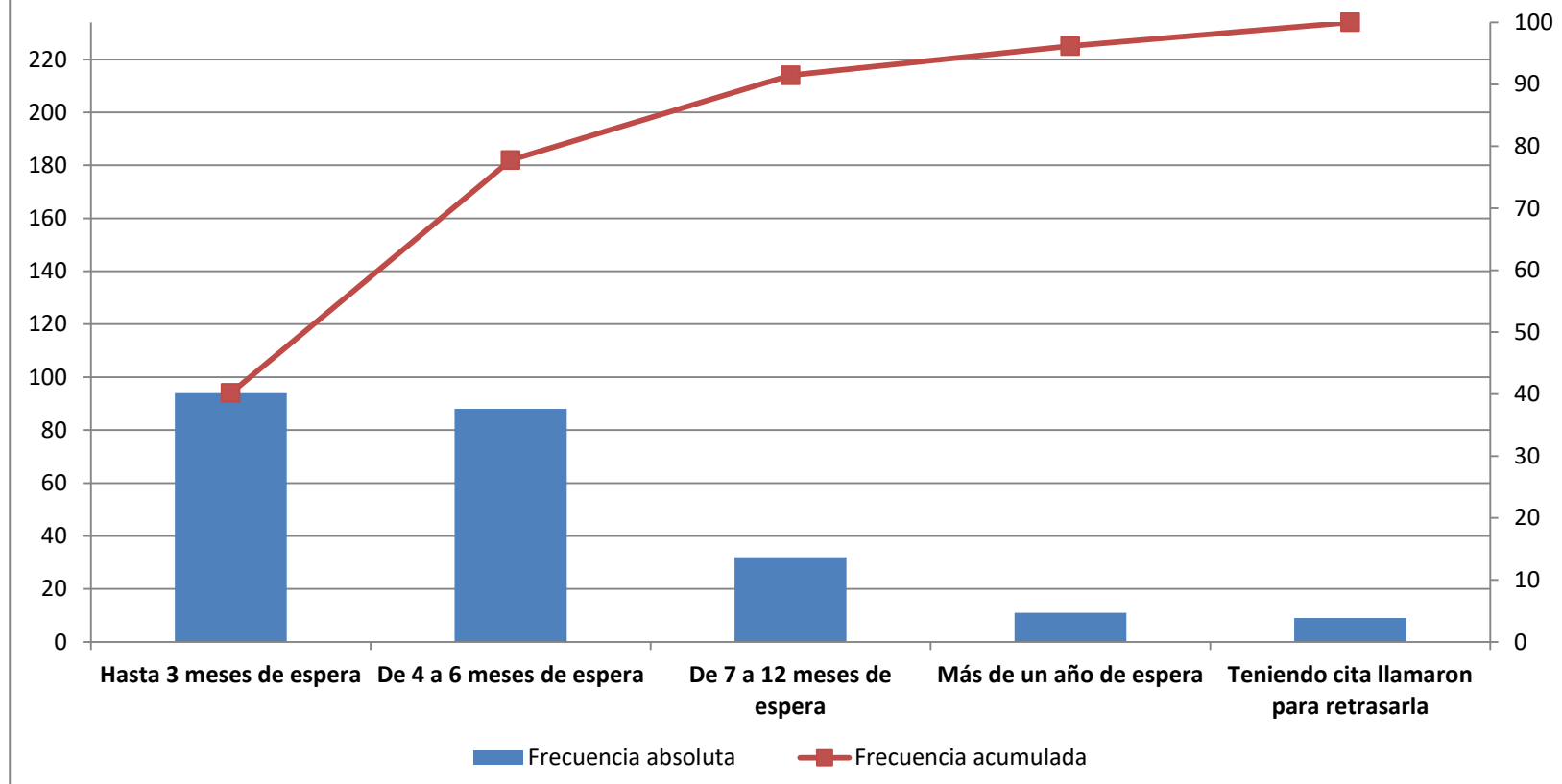
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	160	80,4	74,9	85,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	141	78,8	72,8	84,8
III	Hospital Rafael Méndez	98	82	83,7	76,4	91,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	79	79,0	71,0	87,0
V	Hospital Virgen del Castillo	99	79	79,8	71,9	87,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	178	149	83,7	78,3	89,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	128	71,1	64,5	77,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	74	74,7	66,2	83,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	77	77,0	68,8	85,2
Servicio Murciano de Salud		1.232	969	78,7	76,4	80,9

2. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal el tiempo que tuvo que esperar?

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Hasta 3 meses de espera		De 4 a 6 meses de espera		De 7 a 12 meses de espera		Más de un año de espera		Teniendo cita llamaron para retrasarla	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	39	11	28,2	14	35,9	6	15,4	0	0,0	2	5,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	38	17	44,7	11	28,9	4	10,5	1	2,6	1	2,6
III	Hospital Rafael Méndez	16	7	43,8	6	37,5	2	12,5	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	21	7	33,3	7	33,3	1	4,8	0	0,0	3	14,3
V	Hospital Virgen del Castillo	20	9	45,0	4	20,0	2	10,0	5	25,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	29	9	31,0	8	27,6	6	20,7	4	13,8	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	52	17	32,7	23	44,2	5	9,6	1	1,9	2	3,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	25	8	32,0	7	28,0	4	16,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	23	9	39,1	8	34,8	2	8,7	0	0,0	1	4,3
Servicio Murciano de Salud		263	94	35,7	88	33,5	32	12,2	11	4,2	9	3,4

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas

2. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal el tiempo que tuvo que esperar?



n= 234

3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	191	95,5	92,6	98,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	177	98,3	96,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	100	98	98,0	95,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	97	98,0	95,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	99	93	93,9	89,2	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	178	177	99,4	98,3	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	174	96,7	94,0	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	94	95,9	92,0	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	98	98,0	95,3	100
Servicio Murciano de Salud		1.234	1.199	97,2	96,2	98,1

4. Si no le venía bien la cita, ¿pudo modificarla?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	5	62,5	29,0	96,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	3	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	2	1	50,0	0,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	2	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	6	4	66,7	28,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	0	0,0	0,0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	4	66,7	28,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	3	75,0	32,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	0	0,0	0,0	0,0
Servicio Murciano de Salud		34	22	64,7	48,6	80,8

5. ¿Cuál es su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en Consultas Externas?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	153	76,5	70,6	82,4	8,5	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	140	77,8	71,7	83,9	8,4	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	94	65	69,1	59,8	78,5	7,8	2,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	74	74,0	65,4	82,6	8,2	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	99	66	66,7	57,4	76,0	8,1	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	176	145	82,4	76,8	88,0	8,6	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	142	78,9	72,9	84,9	8,3	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	75	75,8	67,3	84,2	8,2	2,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	73	73,0	64,3	81,7	8,2	2,0
Servicio Murciano de Salud		1.228	933	76,0	73,6	78,4	8,3	2,1

6. La atención que recibió, ¿de qué tipo fue?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Presencial en el hospital		Teléfonica	
			n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	192	96,0	8	4,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	174	96,7	6	3,3
III	Hospital Rafael Méndez	100	92	92,0	8	8,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	95	95,0	5	5,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	98	98,0	2	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	177	98,3	3	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	177	98,3	3	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	92	92,0	8	8,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	97	97,0	3	3,0
Servicio Murciano de Salud		1.240	1.194	96,3	46	3,7

7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	191	178	93,2	89,6	96,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	173	170	98,3	96,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	90	88	97,8	94,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	93	89	95,7	91,6	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	97	97	100	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	177	168	94,9	91,7	98,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	177	166	93,8	90,2	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	92	90	97,8	94,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	94	91	96,8	93,3	100
Servicio Murciano de Salud		1.184	1.137	96,0	94,9	97,1

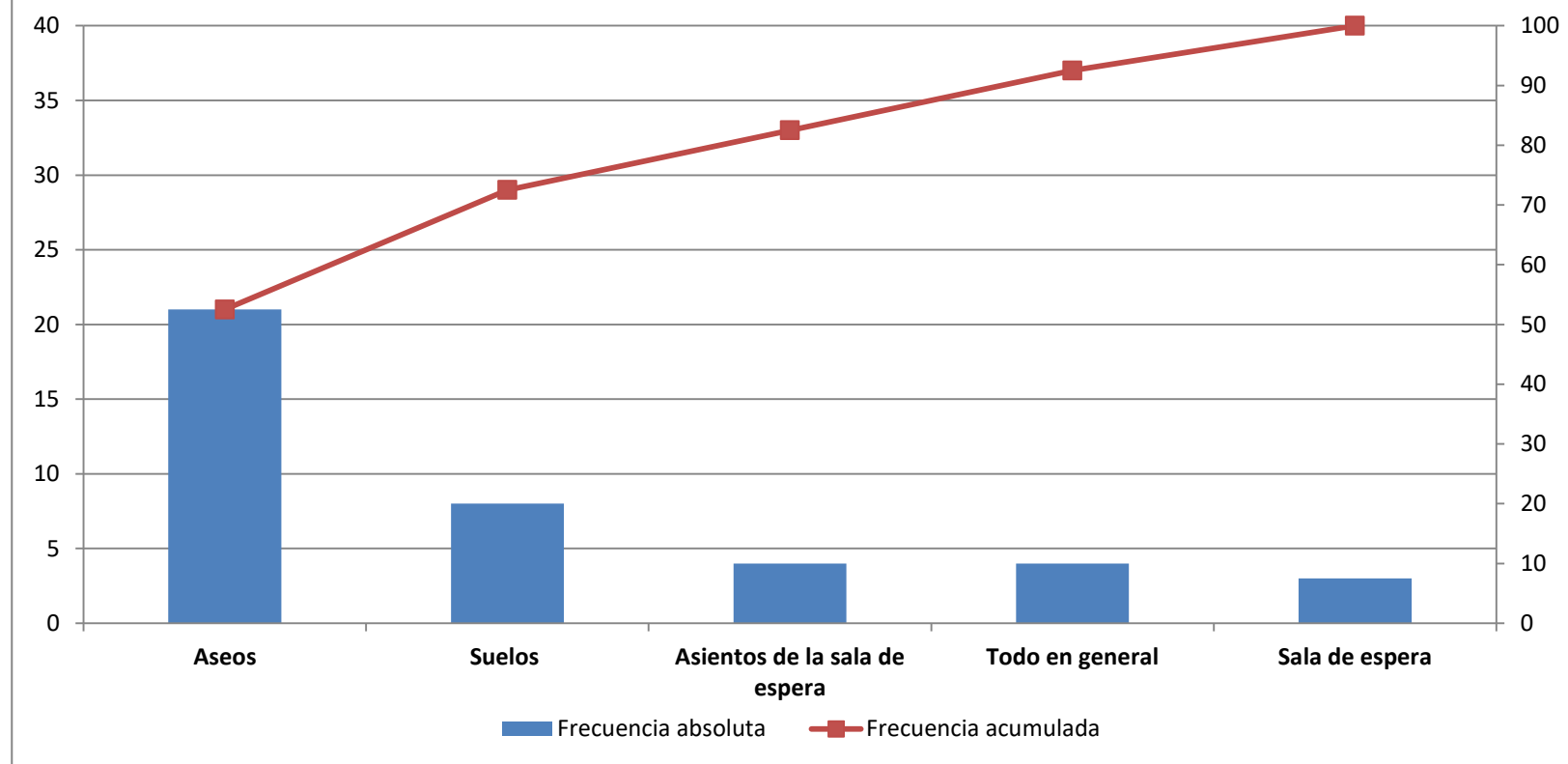
*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos		Suelos		Asientos de la sala de espera		Todo en general		Sala de espera	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	8	61,5	2	15,4	1	7,7	1	7,7	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	1	25,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	5	55,6	0	0,0	1	11,1	0	0,0	1	11,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofia	11	3	27,3	5	45,5	1	9,1	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
Servicio Murciano de Salud		47	21	44,7	8	17,0	4	8,5	4	8,5	3	6,4

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.
Se especifican las oportunidades de mejora más citadas

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



n= 40

9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas 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	192	147	76,6	70,6	82,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	174	140	80,5	74,6	86,4
III	Hospital Rafael Méndez	92	77	83,7	76,1	91,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	94	66	70,2	61,0	79,5
V	Hospital Virgen del Castillo	97	69	71,1	62,1	80,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	174	125	71,8	65,2	78,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	177	148	83,6	78,2	89,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	92	70	76,1	67,4	84,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	72	75,0	66,3	83,7
Servicio Murciano de Salud		1.188	914	76,9	74,5	79,3

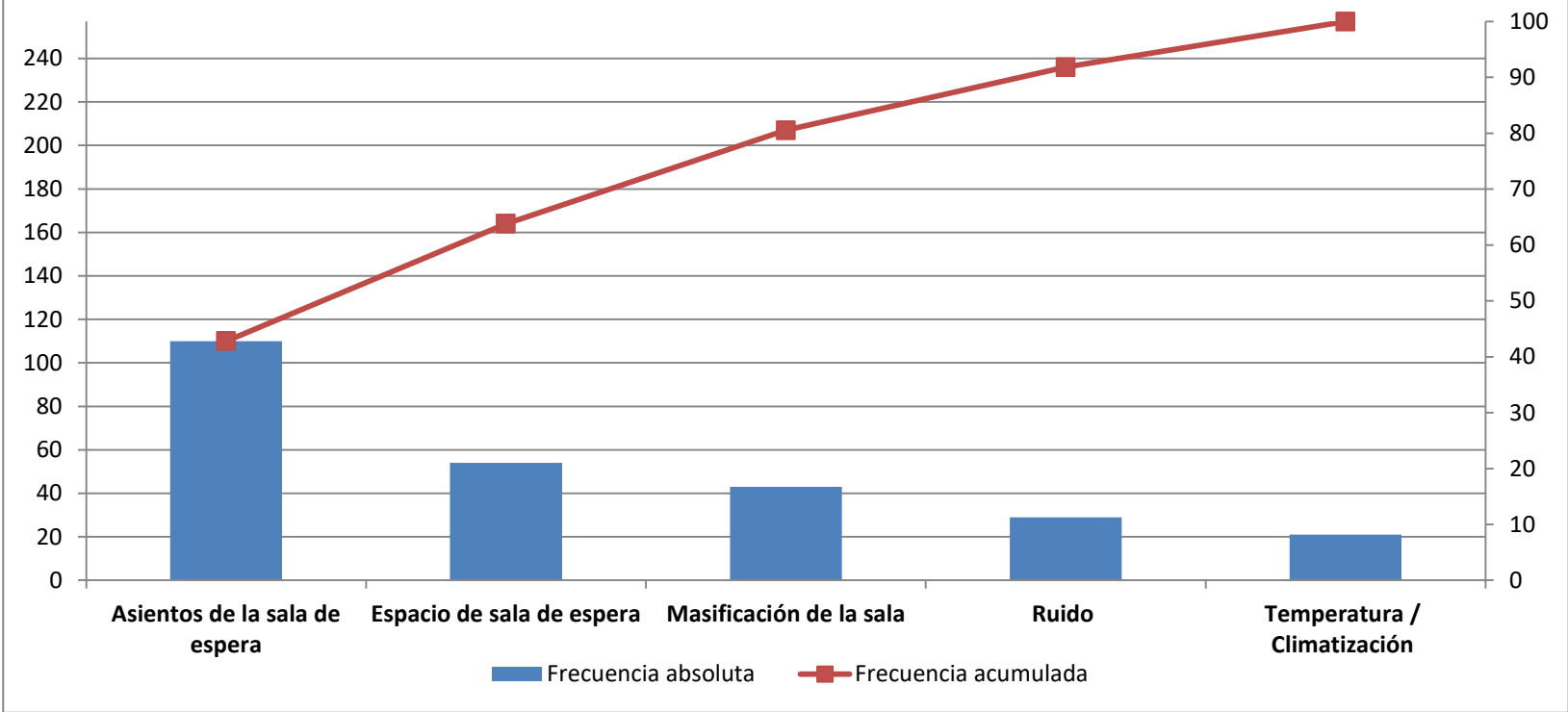
*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

10. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal la comodidad de las salas de espera?*

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, de plástico, se mueven, duros, pocos, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, estrecha, está en un sitio de paso, es un pasillo, etc)		Masificación de la sala (mezcla pacientes adultos/pediátricos, mucha gente, etc)		Ruido (no se oye la megafonía, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura / Climatización (frío, calor, problemas aire acondicionado, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	45	17	37,8	5	11,1	8	17,8	3	6,7	5	11,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	34	17	50,0	5	14,7	3	8,8	4	11,8	3	8,8
III	Hospital Rafael Méndez	15	6	40,0	6	40,0	0	0,0	2	13,3	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	28	16	57,1	1	3,6	6	21,4	2	7,1	3	10,7
V	Hospital Virgen del Castillo	28	8	28,6	7	25,0	8	28,6	1	3,6	3	10,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	49	15	30,6	12	24,5	9	18,4	8	16,3	2	4,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	29	9	31,0	6	20,7	6	20,7	3	10,3	3	10,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	22	9	40,9	6	27,3	3	13,6	1	4,5	2	9,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	24	13	54,2	6	25,0	0	0,0	5	20,8	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		274	110	40,1	54	19,7	43	15,7	29	10,6	21	7,7

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.
Se especifican las oportunidades de mejora más citadas

10. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal la comodidad de las salas de espera?



n= 257

11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que estaba citado/a hasta que pasó a consulta?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	30 minutos o menos		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	191	123	64,4	57,6	71,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	171	113	66,1	59,0	73,2
III	Hospital Rafael Méndez	87	57	65,5	55,5	75,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	92	57	62,0	52,0	71,9
V	Hospital Virgen del Castillo	96	66	68,8	59,5	78,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	176	126	71,6	64,9	78,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	174	112	64,4	57,3	71,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	91	62	68,1	58,6	77,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	66	69,5	60,2	78,7
Servicio Murciano de Salud		1.173	782	66,7	64,0	69,4

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

12. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	191	113	59,2	52,2	66,1	7,3	2,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	173	91	52,6	45,2	60,0	7,0	2,7
III	Hospital Rafael Méndez	89	48	53,9	43,6	64,3	7,1	2,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	93	48	51,6	41,5	61,8	6,8	2,9
V	Hospital Virgen del Castillo	97	57	58,8	49,0	68,6	7,3	2,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	176	107	60,8	53,6	68,0	7,3	3,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	175	101	57,7	50,4	65,0	7,3	2,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	91	51	56,0	45,8	66,2	7,2	2,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	56	57,7	47,9	67,6	7,4	2,7
Servicio Murciano de Salud		1.182	672	56,9	54,0	59,7	7,2	2,8

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

13. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	174	87,0	82,3	91,7	9,0	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	178	145	81,5	75,8	87,2	8,8	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	98	70	71,4	62,5	80,4	8,1	2,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	77	77,0	68,8	85,2	8,5	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	96	73	76,0	67,5	84,6	8,5	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	149	82,8	77,3	88,3	8,8	2,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	179	154	86,0	81,0	91,1	8,9	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	84	84,8	77,8	91,9	8,8	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	79	82,3	74,7	89,9	8,5	2,2
Servicio Murciano de Salud		1.226	1.005	82,0	79,8	84,1	8,7	1,9

14. ¿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	199	193	97,0	94,6	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	169	94,4	91,0	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	99	96	97,0	93,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	95	95,0	90,7	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	99	94	94,9	90,6	99,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	169	93,9	90,4	97,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	170	94,4	91,1	97,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	95	95,0	90,7	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	95	95,0	90,7	99,3
Servicio Murciano de Salud		1.236	1.176	95,1	93,9	96,3

15. ¿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	181	177	97,8	95,6	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	155	151	97,4	94,9	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	89	87	97,8	94,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	91	88	96,7	93,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	77	75	97,4	93,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	168	165	98,2	96,2	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	150	147	98,0	95,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	83	82	98,8	96,4	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	89	86	96,6	92,9	100
Servicio Murciano de Salud		1.083	1.058	97,7	96,8	98,6

16. ¿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	160	149	93,1	89,2	97,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	144	131	91,0	86,3	95,7
III	Hospital Rafael Méndez	70	66	94,3	88,8	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	76	71	93,4	87,8	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	77	69	89,6	82,8	96,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	149	140	94,0	90,1	97,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	151	134	88,7	83,7	93,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	83	80	96,4	92,4	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	79	74	93,7	88,3	99,0
Servicio Murciano de Salud		989	914	92,4	90,8	94,1

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	85	42,5	115	57,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	68	37,8	112	62,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	45	45,0	55	55,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	43	43,4	56	56,6
V	Hospital Virgen del Castillo	100	51	51,0	49	49,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	94	52,2	86	47,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	179	81	45,3	98	54,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	52	53,1	46	46,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	51	51,5	48	48,5
Servicio Murciano de Salud		1.235	570	46,2	665	53,8

18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	79	74	93,7	88,3	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	66	60	90,9	84,0	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	41	35	85,4	74,5	96,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	40	36	90,0	80,7	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	47	45	95,7	90,0	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	91	87	95,6	91,4	99,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	79	70	88,6	81,6	95,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	46	45	97,8	93,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	49	45	91,8	84,2	99,5
Servicio Murciano de Salud		538	497	92,4	90,1	94,6

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron cómo obtener las recetas de los mismos?*

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido telefónica.

No se analizan los resultados por n menor de 30 casos para la totalidad del Servicio Murciano de Salud.

19. ¿Cómo califica 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	199	194	97,5	95,3	99,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	173	96,1	93,3	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	98	93	94,9	90,5	99,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	96	96,0	92,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	99	94	94,9	90,6	99,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	180	171	95,0	91,8	98,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	180	175	97,2	94,8	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	95	95,0	90,7	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	95	95,0	90,7	99,3
Servicio Murciano de Salud		1.236	1.186	96,0	94,9	97,1

20. ¿Cómo califica 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	179	170	95,0	91,8	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	155	151	97,4	94,9	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	88	84	95,5	91,1	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	87	96,7	93,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	76	96,2	92,0	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	167	162	97,0	94,4	99,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	153	145	94,8	91,2	98,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	83	80	96,4	92,4	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	89	85	95,5	91,2	99,8
Servicio Murciano de Salud		1.083	1.040	96,0	94,9	97,2

21. ¿Cómo califica 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	160	152	95,0	91,6	98,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	147	140	95,2	91,8	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	71	67	94,4	89,0	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	75	72	96,0	91,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	79	74	93,7	88,3	99,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	150	143	95,3	92,0	98,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	147	135	91,8	87,4	96,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	85	84	98,8	96,5	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	78	72	92,3	86,4	98,2
Servicio Murciano de Salud		992	939	94,7	93,3	96,1

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en la última consulta?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	192	187	97,4	95,1	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	174	173	99,4	98,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	91	89	97,8	94,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	92	87	94,6	89,9	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	97	90	92,8	87,6	97,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	176	172	97,7	95,5	99,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	177	171	96,6	93,9	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	92	90	97,8	94,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	90	93,8	88,9	98,6
Servicio Murciano de Salud		1.187	1.149	96,8	95,8	97,8

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190	173	91,1	87,0	95,1	9,2	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	171	153	89,5	84,9	94,1	9,1	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	91	76	83,5	75,9	91,1	8,8	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	76	80,0	72,0	88,0	8,7	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	96	85	88,5	82,2	94,9	9,1	1,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	175	151	86,3	81,2	91,4	9,0	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	176	154	87,5	82,6	92,4	9,0	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	92	80	87,0	80,1	93,8	9,1	1,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	84	87,5	80,9	94,1	8,9	1,6
Servicio Murciano de Salud		1.182	1.032	87,3	85,4	89,2	9,0	1,5

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

24. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?

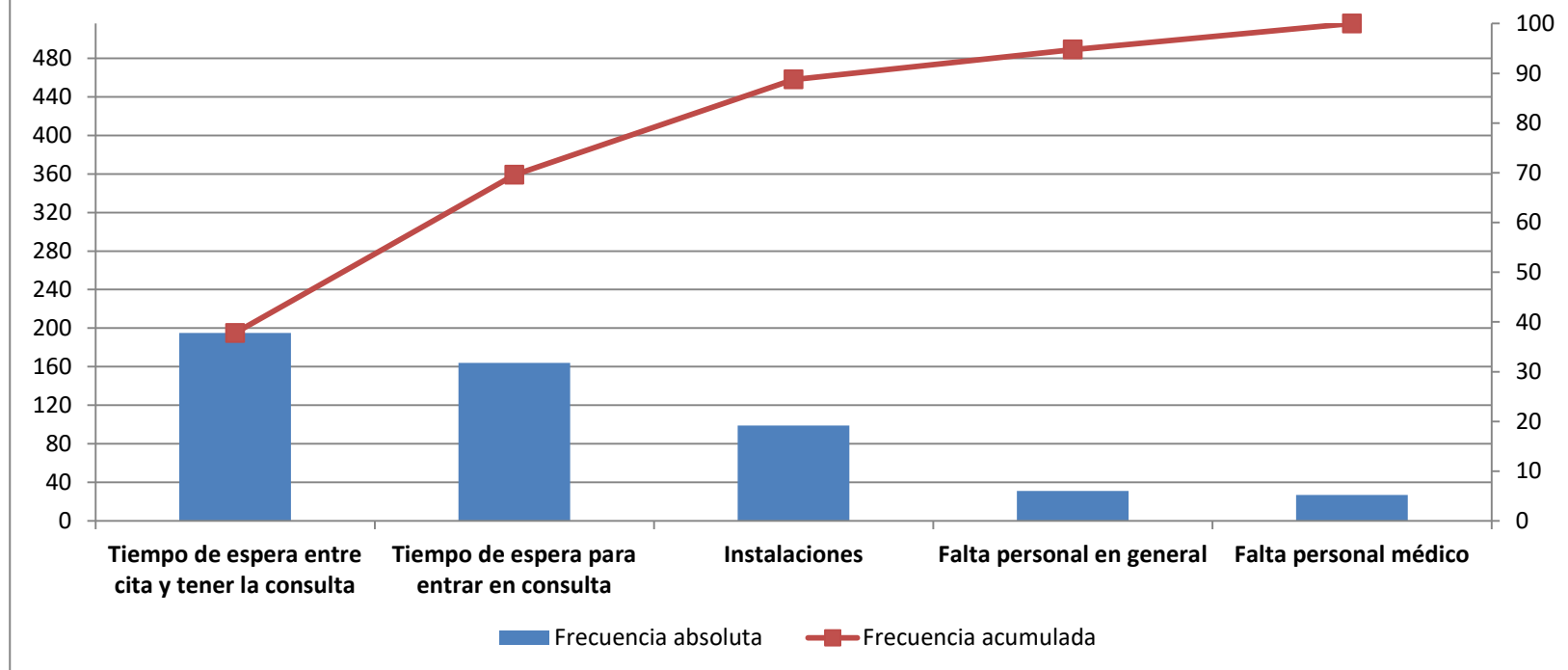
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	161	80,5	75,0	86,0	8,6	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	140	78,2	72,2	84,3	8,5	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	100	76	76,0	67,6	84,4	8,2	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	65	65,0	55,7	74,3	7,8	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	99	69	69,7	60,6	78,7	8,3	1,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	179	143	79,9	74,0	85,8	8,5	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	178	133	74,7	68,3	81,1	8,4	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	68	69,4	60,3	78,5	8,3	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	74	76,3	67,8	84,8	8,3	1,6
Servicio Murciano de Salud		1.230	929	75,5	73,1	77,9	8,4	1,8

25. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan*	Tiempo de espera entre cita y tener la consulta		Tiempo de espera para entrar en consulta		Instalaciones (ampliar/mejorar: sala de espera, megafonía, ventilación, aparcamiento, mobiliario etc)		Falta personal en general		Falta personal médico	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	116	20	17,2	38	32,8	18	15,5	3	2,6	4	3,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	114	32	28,1	22	19,3	11	9,6	7	6,1	6	5,3
III	Hospital Rafael Méndez	59	22	37,3	15	25,4	6	10,2	3	5,1	2	3,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	62	24	38,7	15	24,2	4	6,5	3	4,8	2	3,2
V	Hospital Virgen del Castillo	69	15	21,7	8	11,6	15	21,7	2	2,9	4	5,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	103	21	20,4	20	19,4	20	19,4	5	4,9	1	1,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	90	25	27,8	18	20,0	10	11,1	2	2,2	5	5,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	57	17	29,8	13	22,8	8	14,0	3	5,3	2	3,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	66	19	28,8	15	22,7	7	10,6	3	4,5	1	1,5
Servicio Murciano de Salud		736	195	26,5	164	22,3	99	13,5	31	4,2	27	3,7

Se excluyen del "Total Contestan" las respuestas: "Todo está bien" y "Nada que mejorar". (249)
Se especifican las oportunidades de mejora más citadas

25. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?



n= 516

26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	192	184	95,8	93,0	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	174	166	95,4	92,3	98,5
III	Hospital Rafael Méndez	92	90	97,8	94,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	87	91,6	86,0	97,2
V	Hospital Virgen del Castillo	97	89	91,8	86,3	97,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	177	167	94,4	90,9	97,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	177	165	93,2	89,5	96,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	92	87	94,6	89,9	99,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	91	93,8	89,0	98,6
Servicio Murciano de Salud		1.193	1.126	94,4	93,1	95,7

*Esta pregunta solo se realiza si la consulta ha sido presencial.

27. ¿Le recomendaría esta consulta 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	197	168	85,3	80,3	90,2	9,0	1,5	68,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	176	143	81,3	75,5	87,0	8,7	2,0	56,3
III	Hospital Rafael Méndez	96	76	79,2	71,0	87,3	8,3	2,2	40,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	76	80,0	72,0	88,0	8,7	1,5	54,7
V	Hospital Virgen del Castillo	97	76	78,4	70,2	86,5	8,6	2,0	49,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	177	151	85,3	80,1	90,5	8,8	1,6	61,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	176	135	76,7	70,5	82,9	8,5	2,3	55,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	74	74,7	66,2	83,3	8,4	2,1	51,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	80	83,3	75,9	90,8	8,7	2,2	61,5
Servicio Murciano de Salud		1.209	979	81,0	78,8	83,2	8,7	1,9	56,9

	< 0: mal
	1-30: 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 esta consulta 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 aun se puede mejorar. Y por ultimo 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 dudarlo.

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

CONSULTAS EXTERNAS	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 el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la consulta?	78,7	80,4	78,8	83,7	79,0	79,8	83,7	71,1	74,7	77,0
3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	97,2	95,5	98,3	98,0	98,0	93,9	99,4	96,7	95,9	98,0
4. Si no le venía bien la cita, ¿pudo modificarla?	64,7									
5. ¿Cuál es su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en Consultas Externas?	76,0	76,5	77,8	69,1	74,0	66,7	82,4	78,9	75,8	73,0
5bis. ¿Cuál es su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue atendido/a en Consultas Externas? (media)	8,3	8,5	8,4	7,8	8,2	8,1	8,6	8,3	8,2	8,2
7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?*	96,0	93,2	98,3	97,8	95,7	100	94,9	93,8	97,8	96,8
9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	76,9	76,6	80,5	83,7	70,2	71,1	71,8	83,6	76,1	75,0
11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que estaba citado/a hasta que pasó a consulta? (30 minutos o menos)*	66,7	64,4	66,1	65,5	62,0	68,8	71,6	64,4	68,1	69,5
12. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?*	56,9	59,2	52,6	53,9	51,6	58,8	60,8	57,7	56,0	57,7
12bis. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico? (media)*	7,2	7,3	7,0	7,1	6,8	7,3	7,3	7,3	7,2	7,4
13. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha el personal médico?	82,0	87,0	81,5	71,4	77,0	76,0	82,8	86,0	84,8	82,3
13bis. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico? (media)	8,7	9,0	8,8	8,1	8,5	8,5	8,8	8,9	8,8	8,5
14. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	95,1	97,0	94,4	97,0	95,0	94,9	93,9	94,4	95,0	95,0
15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	97,7	97,8	97,4	97,8	96,7	97,4	98,2	98,0	98,8	96,6
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	92,4	93,1	91,0	94,3	93,4	89,6	94,0	88,7	96,4	93,7
18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?*	92,4	93,7	90,9	85,4	90,0	95,7	95,6	88,6	97,8	91,8
18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron cómo obtener las recetas de los mismos?										
19. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal médico?	96,0	97,5	96,1	94,9	96,0	94,9	95,0	97,2	95,0	95,0
20. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal de enfermería?	96,0	95,0	97,4	95,5	96,7	96,2	97,0	94,8	96,4	95,5
21. ¿Cómo califica el trato que recibió del personal administrativo?	94,7	95,0	95,2	94,4	96,0	93,7	95,3	91,8	98,8	92,3
22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en la última consulta?*	96,8	97,4	99,4	97,8	94,6	92,8	97,7	96,6	97,8	93,8
23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta?*	87,3	91,1	89,5	83,5	80,0	88,5	86,3	87,5	87,0	87,5
23bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta? (media)	9,0	9,2	9,1	8,8	8,7	9,1	9,0	9,0	9,1	8,9
24. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?	75,5	80,5	78,2	76,0	65,0	69,7	79,9	74,7	69,4	76,3
24bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? (media)	8,4	8,6	8,5	8,2	7,8	8,3	8,5	8,4	8,3	8,3
26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?*	94,4	95,8	95,4	97,8	91,6	91,8	94,4	93,2	94,6	93,8
27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	81,0	85,3	81,3	79,2	80,0	78,4	85,3	76,7	74,7	83,3
27bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,7	9,0	8,7	8,3	8,7	8,6	8,8	8,5	8,4	8,7

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

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en la consulta.
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.

INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.17	Satisfacción en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
75,5

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
80,5	78,2	76,0	65,0	69,7	79,9	74,7	69,4	76,3

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

2.1.18	Accesibilidad en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la accesibilidad a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Promedio del porcentaje de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que tuvieron consulta en las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que tuvieron que esperar 30 minutos o menos, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x 100 / Valoraciones realizadas.
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
66,5

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
66,7	65,5	62,8	62,5	64,8	71,6	67,0	66,6	66,7

76,0
66,7
56,9

76,5	77,8	69,1	74,0	66,7	82,4	78,9	75,8	73,0
64,4	66,1	65,5	62,0	68,8	71,6	64,4	68,1	69,5
59,2	52,6	53,9	51,6	58,8	60,8	57,7	56,0	57,7
≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%	≥75%