

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
Hospitalización Concertada
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2024



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

EMCA
Gestión de la Calidad Asistencial

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	62

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERÍODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido intervenidos/as y dados/as de alta en hospitales concertados del 8 de abril al 2 de junio y del 2 de septiembre al 27 de octubre de 2024, y que han permanecido en ellos como mínimo una estancia completa. 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 más tiempo en su ingreso en el hospital.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 6 hospitales concertados:

- Hospital Viamed San José
- Hospital Virgen del Alcázar
- Hospital Mesa del Castillo
- Ribera Hospital de Molina
- Hospital Perpetuo Socorro
- Hospital Quirónsalud

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por los responsables de cada hospital.*

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 450 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en el 86,67% de los casos y al acompañante en el 13,33%.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,36 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 24/04/2024 y finalizó el 10/06/2024 y del segundo corte se inició el día 16/09/2024 y finalizó el 15/11/2024.

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%.

*Elena Hernández Sáez. Hospital Viamed San José; Miguel Navarro Sánchez. Hospital Virgen del Alcázar; Ignacio Pérez-Cuadrado Cervantes y Daniel Plata Lorenzo. Hospital Mesa del Castillo; Antonio Javier Duque Sánchez. Ribera Hospital de Molina; Cristina Fraile Pérez-Cuadrado. Hospital Perpetuo Socorro; Carmen Cánovas Caravaca. Hospital Quirónsalud (IDCQ).

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

HOSPITAL	Total Contestan
	n
Hospital Viamed San José	80
Hospital Virgen del Alcázar	70
Hospital Mesa del Castillo	70
Ribera Hospital de Molina	80
Hospital Perpetuo Socorro	70
Hospital Quirónsalud	80
Hospitales Concertados	450

Edad del paciente

HOSPITAL	Total Contestan			De 14 a 17 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estandar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Hospital Viamed San José	80	1	1,3	2	2,5	10	12,5	30	37,5	37	46,2	59,5	16,0		
Hospital Virgen del Alcázar	70	1	1,4	5	7,1	9	12,9	28	40,0	27	38,6	56,9	17,4		
Hospital Mesa del Castillo	70	1	1,4	2	2,9	18	25,7	26	37,1	23	32,9	55,2	17,8		
Ribera Hospital de Molina	80	1	1,3	2	2,5	9	11,3	38	47,4	30	37,5	58,7	14,5		
Hospital Perpetuo Socorro	70	1	1,4	5	7,1	16	22,9	28	40,0	20	28,6	52,1	17,1		
Hospital Quirónsalud	80	2	2,5	1	1,3	11	13,8	32	40,0	34	42,4	59,2	16,1		
Hospitales Concertados	450	7	1,6	17	3,8	73	16,2	182	40,4	171	38,0	57,1	16,6		

Edad del informante

HOSPITAL	Total Contestan			De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estandar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%		
Hospital Viamed San José	10	3	30,0	7	70,0	0	0,0	48,9	7,0		
Hospital Virgen del Alcázar	9	3	33,3	6	66,7	0	0,0	49,6	10,2		
Hospital Mesa del Castillo	10	1	10,0	9	90,0	0	0,0	51,2	6,2		
Ribera Hospital de Molina	8	3	37,5	3	37,5	2	25,0	52,6	15,7		
Hospital Perpetuo Socorro	9	4	44,4	4	44,4	1	11,0	46,9	12,8		
Hospital Quirónsalud	11	2	18,2	7	63,6	2	18,2	54,9	12,9		
Hospitales Concertados	57	16	28,1	36	63,2	5	8,8	50,8	11,0		

Sexo del paciente

HOSPITAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n
Hospital Viamed San José	80	32	40,0	48	60,0
Hospital Virgen del Alcázar	70	31	44,3	39	55,7
Hospital Mesa del Castillo	70	33	47,1	37	52,9
Ribera Hospital de Molina	80	37	46,3	43	53,7
Hospital Perpetuo Socorro	70	27	38,6	43	61,4
Hospital Quirónsalud	80	40	50,0	40	50,0
Hospitales Concertados	450	200	44,4	250	55,6

Sexo del informante

HOSPITAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n
Hospital Viamed San José	10	4	40,0	6	60,0
Hospital Virgen del Alcázar	10	5	50,0	5	50,0
Hospital Mesa del Castillo	10	4	40,0	6	60,0
Ribera Hospital de Molina	9	4	44,4	5	55,6
Hospital Perpetuo Socorro	9	3	33,3	6	66,7
Hospital Quirónsalud	12	5	41,7	7	58,3
Hospitales Concertados	60	25	41,7	35	58,3

Estudios del paciente

HOSPITAL	Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n
Hospital Viamed San José	79	28	35,4	51	64,6
Hospital Virgen del Alcázar	69	20	29,0	49	71,0
Hospital Mesa del Castillo	70	20	28,6	50	71,4
Ribera Hospital de Molina	79	33	41,8	46	58,2
Hospital Perpetuo Socorro	70	17	24,3	53	75,7
Hospital Quirónsalud	79	33	41,8	46	58,2
Hospitales Concertados	446	151	33,9	295	66,1

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años.

Estudios del informante

HOSPITAL	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n
Hospital Viamed San José	10	3	30,0	7	70,0
Hospital Virgen del Alcázar	9	3	33,3	6	66,7
Hospital Mesa del Castillo	10	2	20,0	8	80,0
Ribera Hospital de Molina	8	3	37,5	5	62,5
Hospital Perpetuo Socorro	9	0	0,0	9	100
Hospital Quirónsalud	11	2	18,2	9	81,8
Hospitales Concertados	57	13	22,8	44	77,2

Nacionalidad del paciente

HOSPITAL	Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n
Hospital Viamed San José	80	80	100	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	70	65	92,9	5	7,1
Hospital Mesa del Castillo	70	69	98,6	1	1,4
Ribera Hospital de Molina	80	78	97,5	2	2,5
Hospital Perpetuo Socorro	70	64	91,4	6	8,6
Hospital Quirónsalud	80	79	98,8	1	1,3
Hospitales Concertados	450	435	96,7	15	3,3

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		n	%	n	%
Hospital Viamed San José	77	50	64,9	27	35,1
Hospital Virgen del Alcázar	64	33	51,6	31	48,4
Hospital Mesa del Castillo	68	42	61,8	26	38,2
Ribera Hospital de Molina	76	49	64,5	27	35,5
Hospital Perpetuo Socorro	66	43	65,2	23	34,8
Hospital Quirónsalud	78	46	59,0	32	41,0
Hospitales Concertados	429	263	61,3	166	38,7

CUESTIONARIO

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

HOSPITAL	Total	No me dio ninguna información	Muy bien o bien*		ICI	ICS
	Contestan		n	%		
Hospital Viamed San José	80	3	75	97,4	93,8	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	3	67	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	69	6	61	96,8	92,5	100
Ribera Hospital de Molina	80	3	75	97,4	93,8	100
Hospital Perpetuo Socorro	70	0	66	94,3	88,8	99,7
Hospital Quirónsalud	80	5	73	97,3	93,7	100
Hospitales Concertados	449	20	417	97,2	95,6	98,8

*Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen aquellos/as pacientes que no han recibido ninguna información.

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

HOSPITAL	Total	No me preocupaba nada	Sí*		ICI	ICS
	Contestan		n	%		
	n	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	10	51	72,9	62,4	83,3
Hospital Virgen del Alcázar	70	4	57	86,4	78,1	94,6
Hospital Mesa del Castillo	69	1	51	75,0	64,7	85,3
Ribera Hospital de Molina	80	7	57	78,1	68,6	87,6
Hospital Perpetuo Socorro	68	5	56	88,9	81,1	96,6
Hospital Quirónsalud	80	7	65	89,0	81,9	96,2
Hospitales Concertados	447	34	337	81,6	77,9	85,3

*Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen aquellos/as pacientes a los que no les preocupaba nada.

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

HOSPITAL	Total Contestan		Sí		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	76	75	98,7	96,1	100	
Hospital Virgen del Alcázar	66	65	98,5	95,5	100	
Hospital Mesa del Castillo	70	70	100	100	100	
Ribera Hospital de Molina	79	78	98,7	96,3	100	
Hospital Perpetuo Socorro	66	66	100	100	100	
Hospital Quirónsalud	75	74	98,7	96,1	100	
Hospitales Concertados	432	428	99,1	98,2	100	

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien			ICI	ICS
		n	n	%		
Hospital Viamed San José	74	72	97,3	93,6	100	
Hospital Virgen del Alcázar	64	57	89,1	81,4	96,7	
Hospital Mesa del Castillo	69	61	88,4	80,9	96,0	
Ribera Hospital de Molina	75	70	93,3	87,7	99,0	
Hospital Perpetuo Socorro	61	54	88,5	80,5	96,5	
Hospital Quirónsalud	73	67	91,8	85,5	98,1	
Hospitales Concertados	416	381	91,6	88,9	94,3	

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

HOSPITAL	Total Contestan		Sí		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	62	53	85,5	76,7	94,3	
Hospital Virgen del Alcázar	57	51	89,5	81,5	97,4	
Hospital Mesa del Castillo	63	56	88,9	81,1	96,6	
Ribera Hospital de Molina	63	55	87,3	79,1	95,5	
Hospital Perpetuo Socorro	56	51	91,1	83,6	98,5	
Hospital Quirónsalud	66	56	84,8	76,2	93,5	
Hospitales Concertados	367	322	87,7	84,4	91,1	

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
Hospital Viamed San José	78	62	79,5	70,5	88,4
Hospital Virgen del Alcázar	68	52	76,5	66,4	86,6
Hospital Mesa del Castillo	68	48	70,6	59,8	81,4
Ribera Hospital de Molina	78	52	66,7	56,2	77,1
Hospital Perpetuo Socorro	68	49	72,1	61,4	82,7
Hospital Quirónsalud	78	50	64,1	53,5	74,7
Hospitales Concertados	438	313	71,5	67,2	75,7

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
Hospital Viamed San José	61	56	91,8	84,9	98,7
Hospital Virgen del Alcázar	52	50	96,2	90,9	100
Hospital Mesa del Castillo	48	45	93,8	86,9	100
Ribera Hospital de Molina	52	47	90,4	82,4	98,4
Hospital Perpetuo Socorro	49	48	98,0	94,0	100
Hospital Quirónsalud	50	47	94,0	87,4	100
Hospitales Concertados	312	293	93,9	91,3	96,6

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
Hospital Viamed San José	76	72	94,7	89,7	99,8
Hospital Virgen del Alcázar	70	65	92,9	86,8	98,9
Hospital Mesa del Castillo	68	61	89,7	82,5	96,9
Ribera Hospital de Molina	75	65	86,7	79,0	94,4
Hospital Perpetuo Socorro	65	59	90,8	83,7	97,8
Hospital Quirónsalud	73	62	84,9	76,7	93,1
Hospitales Concertados	427	384	89,9	87,1	92,8

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n		
Hospital Viamed San José	76	75	98,7	96,1	100
Hospital Virgen del Alcázar	67	65	97,0	92,9	100
Hospital Mesa del Castillo	69	65	94,2	88,7	99,7
Ribera Hospital de Molina	78	75	96,2	91,9	100
Hospital Perpetuo Socorro	68	67	98,5	95,7	100
Hospital Quirónsalud	77	73	94,8	89,8	99,8
Hospitales Concertados	435	420	96,6	94,8	98,3

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

HOSPITAL	Total Contestan		8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%					
Hospital Viamed San José	80	69	86,3	78,7	93,8	8,9	1,3	
Hospital Virgen del Alcázar	69	54	78,3	68,5	88,0	8,6	1,8	
Hospital Mesa del Castillo	70	59	84,3	75,8	92,8	8,7	1,9	
Ribera Hospital de Molina	80	66	82,5	74,2	90,8	8,6	2,0	
Hospital Perpetuo Socorro	70	56	80,0	70,6	89,4	8,9	1,4	
Hospital Quirónsalud	80	68	85,0	77,2	92,8	8,9	1,4	
Hospitales Concertados	449	372	82,9	79,4	86,3	8,8	1,6	

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

HOSPITAL	Total Contestan		Siempre o casi siempre	ICI	ICS
	n	n			
Hospital Viamed San José	76	68	89,5	82,6	96,4
Hospital Virgen del Alcázar	68	59	86,8	78,7	94,8
Hospital Mesa del Castillo	68	61	89,7	82,5	96,9
Ribera Hospital de Molina	79	63	79,7	70,9	88,6
Hospital Perpetuo Socorro	65	56	86,2	77,8	94,6
Hospital Quirónsalud	76	59	77,6	68,3	87,0
Hospitales Concertados	432	366	84,7	81,3	88,1

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

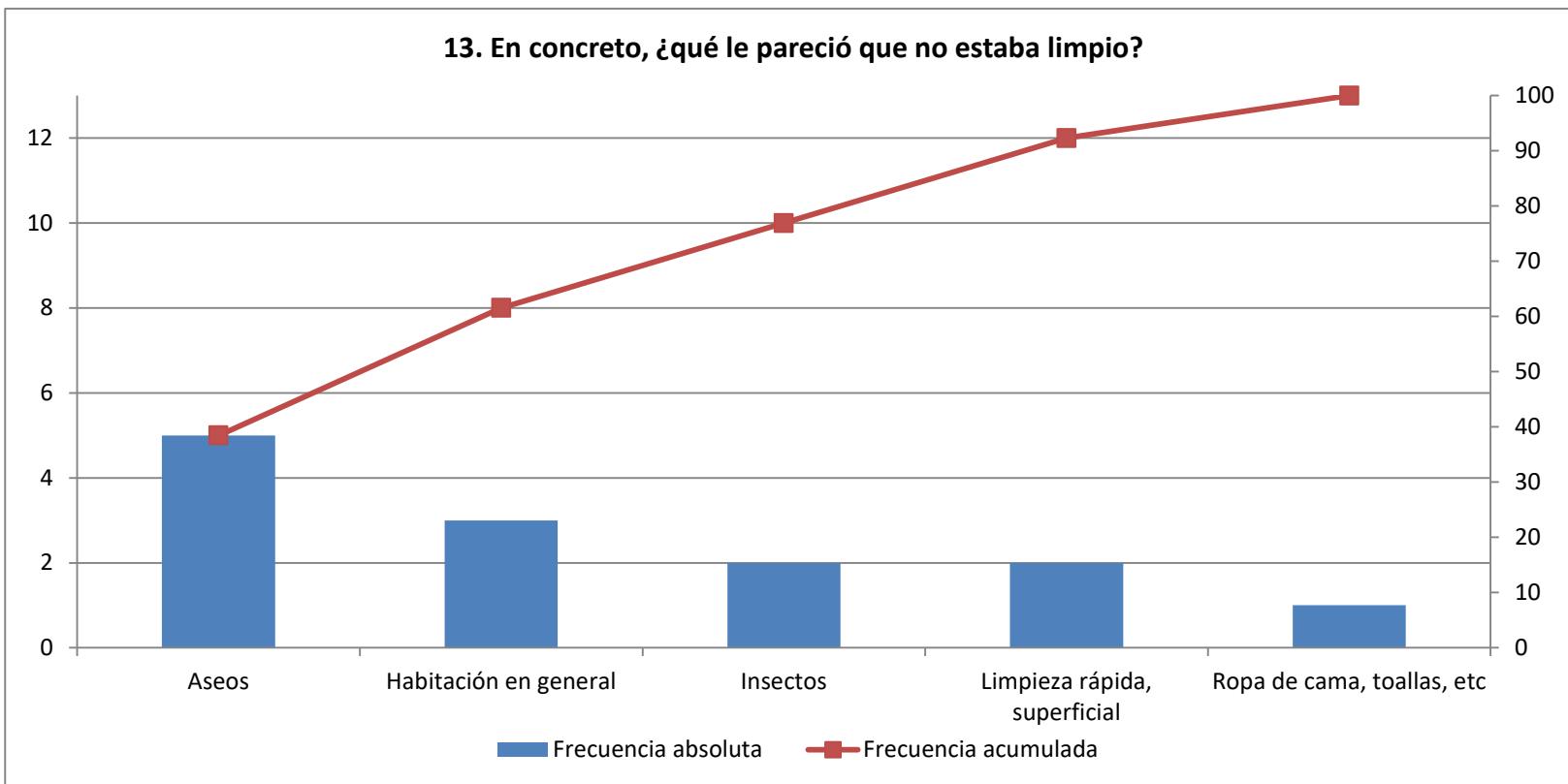
HOSPITAL	Total Contestan		Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	79	77	97,5	94,0	100	
Hospital Virgen del Alcázar	70	66	94,3	88,8	99,7	
Hospital Mesa del Castillo	70	65	92,9	86,8	98,9	
Ribera Hospital de Molina	80	80	100	100	100	
Hospital Perpetuo Socorro	70	69	98,6	95,8	100	
Hospital Quirónsalud	79	77	97,5	94,0	100	
Hospitales Concertados	448	434	96,9	95,3	98,5	

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

HOSPITAL	Total contestan		Aseos		Habitación en general		Insectos		Limpieza rápida, superficial		Ropa de cama, toallas, etc.	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Hospital Viamed San José	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Hospital Virgen del Alcázar	4	2	50	0	0,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0
Hospital Mesa del Castillo	5	1	20,0	3	60,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	0
Ribera Hospital de Molina	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Hospital Perpetuo Socorro	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,0	0
Hospital Quirónsalud	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0
Hospitales Concertados	14	5	35,7	3	21,4	2	14,3	2	14,3	1	7,1	

Se especifican los incumplimientos más citados

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



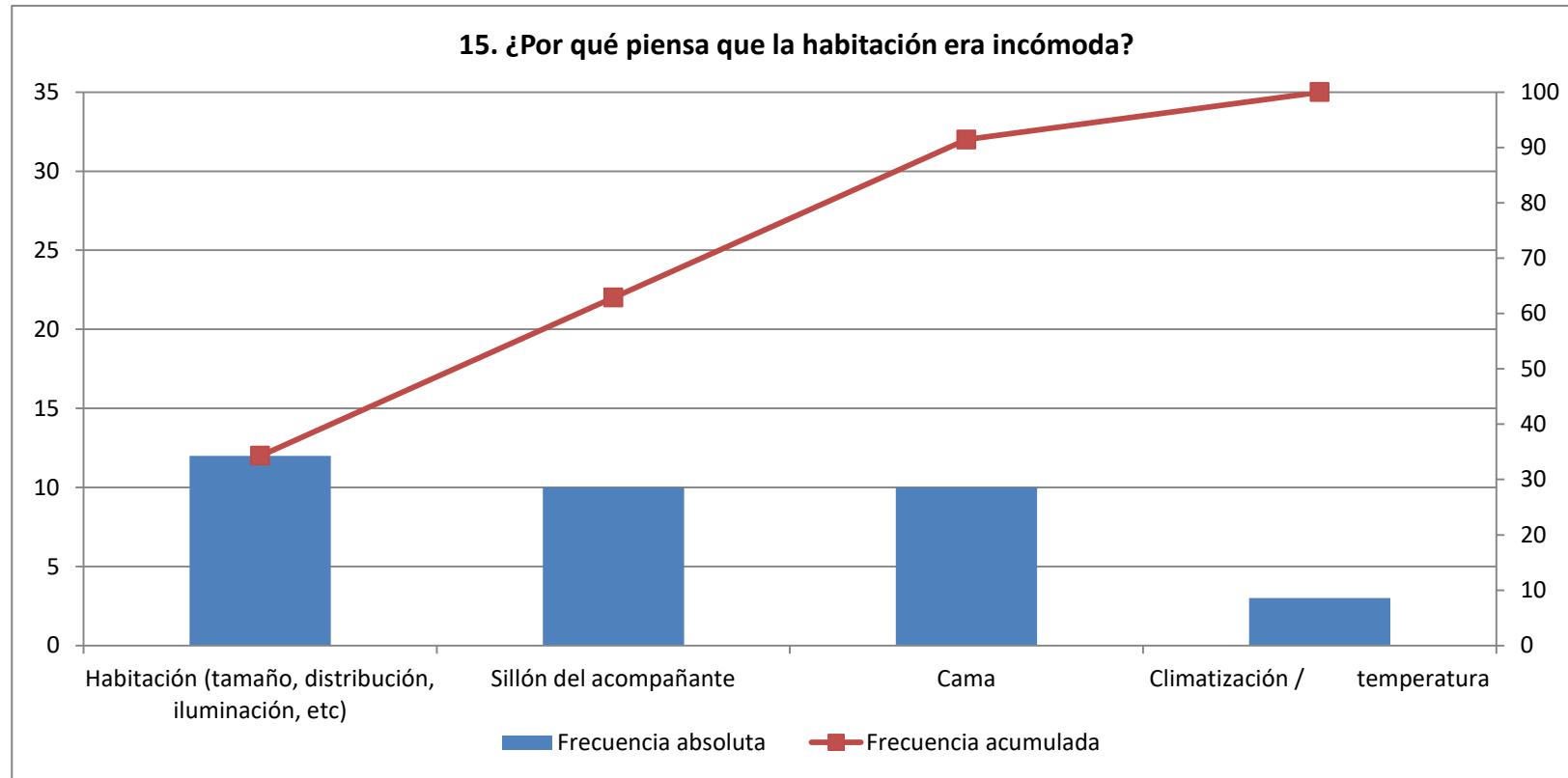
n= 13

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

HOSPITAL	Total Contestan		Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	80	73	91,3	85,1	97,4	
Hospital Virgen del Alcázar	70	60	85,7	77,5	93,9	
Hospital Mesa del Castillo	70	67	95,7	91,0	100	
Ribera Hospital de Molina	80	73	91,3	85,1	97,4	
Hospital Perpetuo Socorro	70	66	94,3	88,8	99,7	
Hospital Quirónsalud	80	76	95,0	90,2	99,8	
Hospitales Concertados	450	415	92,2	89,7	94,7	

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)			Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada, etc.			Cama/almohada (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)			Climatización / temperatura	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	7	3	42,9		3	42,9	0	0,0	1	14,3		
Hospital Virgen del Alcázar	10	2	20,0		5	50,0	3	30,0	0	0,0		
Hospital Mesa del Castillo	3	1	33,3		0	0,0	1	33,3	1	33,3		
Ribera Hospital de Molina	7	5	71,4		2	28,6	0	0,0	0	0,0		
Hospital Perpetuo Socorro	4	0	0,0		0	0,0	4	100	0	0,0		
Hospital Quirónsalud	4	1	25,0		0	0,0	2	50,0	1	25,0		
Hospitales Concertados	35	12	34,3		10	28,6	10	28,6	3	8,6		



n= 35

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

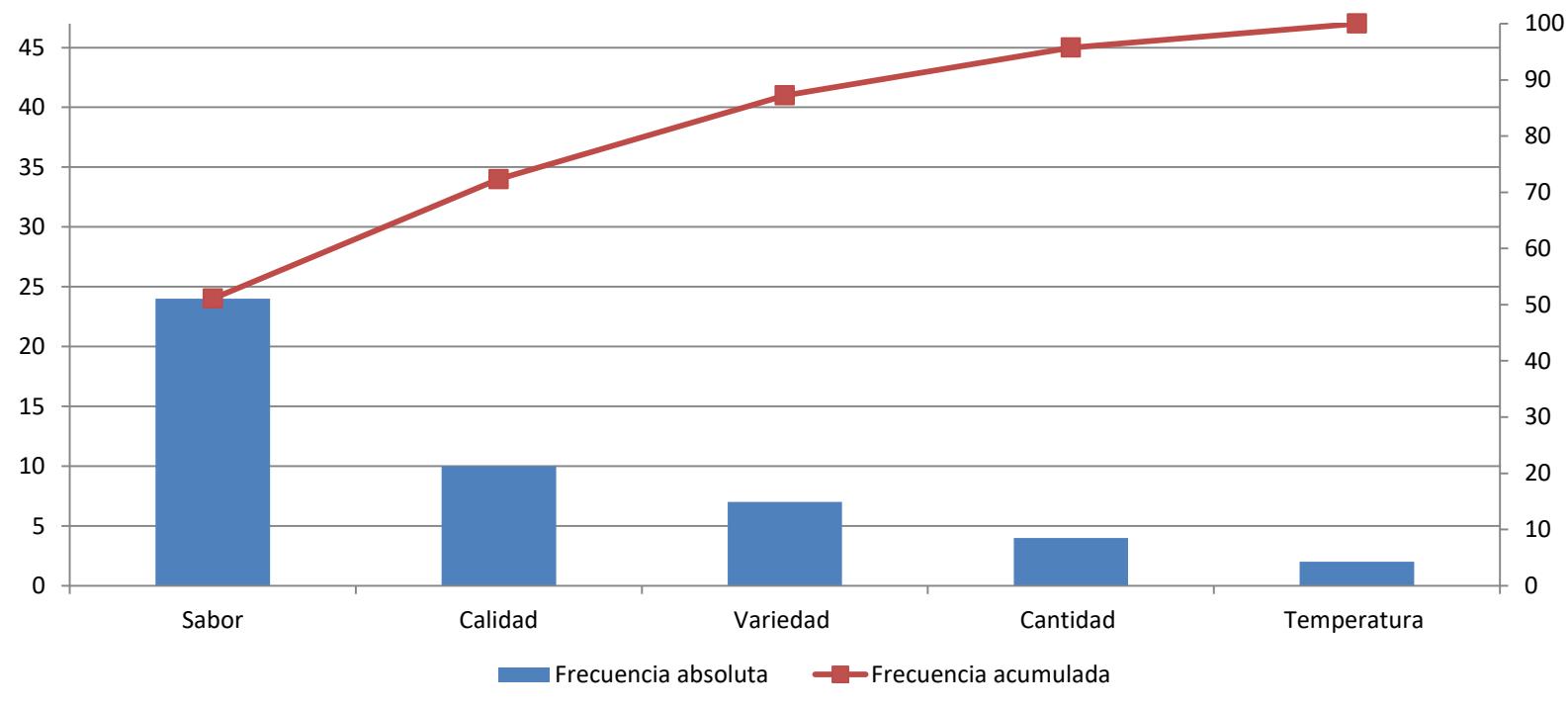
HOSPITAL	Total Contestan		Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	66	58	87,9	80,0	95,8	
Hospital Virgen del Alcázar	59	50	84,7	75,6	93,9	
Hospital Mesa del Castillo	58	49	84,5	75,2	93,8	
Ribera Hospital de Molina	71	62	87,3	79,6	95,1	
Hospital Perpetuo Socorro	61	53	86,9	78,4	95,4	
Hospital Quirónsalud	72	65	90,3	83,4	97,1	
Hospitales Concertados	387	337	87,1	83,7	90,4	

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

HOSPITAL	Total contestan	Sabor (sosa, salada, sabores muy fuertes, etc)			Calidad (poco sana, mala materia prima, congelados, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Cantidad (poca, mucha, etc)		Temperatura (fría, caliente, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	8	3	37,5	2	25,0	0	0,0	2	25,0	0	0,0	
Hospital Virgen del Alcázar	9	3	33,3	3	33,3	3	33,3	0	0,0	0	0,0	
Hospital Mesa del Castillo	9	4	44,4	3	33,3	2	22,2	0	0,0	0	0,0	
Ribera Hospital de Molina	9	7	77,8	1	11,1	0	0,0	1	11,1	0	0,0	
Hospital Perpetuo Socorro	8	5	62,5	1	12,5	2	25,0	0	0,0	0	0	
Hospital Quirónsalud	7	2	28,6	0	0,0	0	0,0	1	14,3	2	28,6	
Hospitales Concertados	50	24	48,0	10	20,0	7	14,0	4	8,0	2	4,0	

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 47

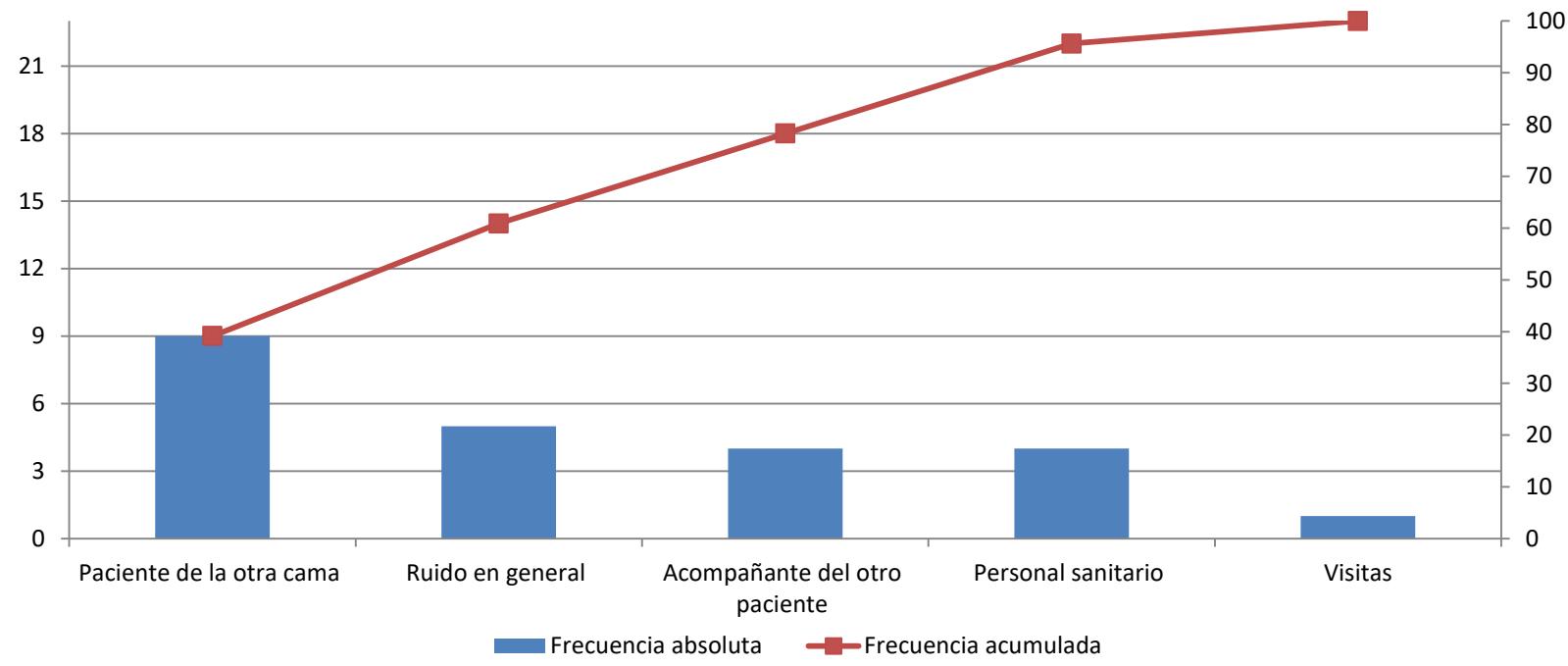
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

HOSPITAL	Total Contestan		Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	80	76	95,0	90,2	99,8	
Hospital Virgen del Alcázar	70	63	90,0	83,0	97,0	
Hospital Mesa del Castillo	70	65	92,9	86,8	98,9	
Ribera Hospital de Molina	78	75	96,2	91,9	100	
Hospital Perpetuo Socorro	70	68	97,1	93,2	100	
Hospital Quirónsalud	80	78	97,5	94,1	100	
Hospitales Concertados	448	425	94,9	92,8	96,9	

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

HOSPITAL	Total Contestan	Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)			Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)			Acompañante del paciente de la otra cama (mucho ruido, tv muy alta, hablar fuerte, etc)		Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Hospital Viamed San José	4	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	7	3	42,9	1	14,3	1	14,3	1	14,3	1	14,3
Hospital Mesa del Castillo	5	2	40,0	1	20,0	0	0,0	2	40,0		
Ribera Hospital de Molina	3	0	0,0	0	0,0	3	100	0	0,0	0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirónsalud	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0		
Hospitales Concertados	23	9	39,1	5	21,7	4	17,4	4	17,4		

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



n= 23

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

HOSPITAL	Total Contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
Hospital Viamed San José	78	69	88,5		81,4	95,6	8,7	1,9
Hospital Virgen del Alcázar	69	54	78,3		68,5	88,0	8,3	2,6
Hospital Mesa del Castillo	69	58	84,1		75,4	92,7	8,6	2,5
Ribera Hospital de Molina	79	63	79,7		70,9	88,6	8,5	2,1
Hospital Perpetuo Socorro	70	61	87,1		79,3	95,0	8,7	1,7
Hospital Quirónsalud	79	66	83,5		75,4	91,7	8,8	2,0
Hospitales Concertados	444	371	83,6		80,1	87,0	8,6	2,2

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

HOSPITAL	Total Contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
Hospital Viamed San José	80	74	92,5	86,7	98,3	9,2	1,6	
Hospital Virgen del Alcázar	70	60	85,7	77,5	93,9	8,6	2,2	
Hospital Mesa del Castillo	70	60	85,7	77,5	93,9	8,9	1,5	
Ribera Hospital de Molina	76	62	81,6	72,9	90,3	8,7	2,1	
Hospital Perpetuo Socorro	70	59	84,3	75,8	92,8	8,7	1,9	
Hospital Quirónsalud	79	65	82,3	73,9	90,7	8,9	1,6	
Hospitales Concertados	445	380	85,4	82,1	88,7	8,8	1,8	

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

HOSPITAL	Total Contestan		Muy bueno o bueno	ICI	ICS
	n	n			
Hospital Viamed San José	80	79	98,8	96,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	69	64	92,8	86,6	98,9
Hospital Mesa del Castillo	68	64	94,1	88,5	99,7
Ribera Hospital de Molina	78	72	92,3	86,4	98,2
Hospital Perpetuo Socorro	70	70	100	100	100
Hospital Quirónsalud	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospitales Concertados	445	425	95,5	93,6	97,4

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

HOSPITAL	Total Contestan		Muy bueno o bueno	ICI	ICS
	n	n			
Hospital Viamed San José	80	78	97,5	94,1	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	68	97,1	93,2	100
Hospital Mesa del Castillo	70	69	98,6	95,8	100
Ribera Hospital de Molina	80	75	93,8	88,4	99,1
Hospital Perpetuo Socorro	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Quirónsalud	80	77	96,3	92,1	100
Hospitales Concertados	450	436	96,9	95,3	98,5

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

HOSPITAL	Total Contestan		Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	80	78	97,5	94,1	100	
Hospital Virgen del Alcázar	70	68	97,1	93,2	100	
Hospital Mesa del Castillo	69	64	92,8	86,6	98,9	
Ribera Hospital de Molina	80	76	95,0	90,2	99,8	
Hospital Perpetuo Socorro	69	68	98,6	95,7	100	
Hospital Quirónsalud	79	76	96,2	92,0	100	
Hospitales Concertados	447	430	96,2	94,4	98,0	

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

HOSPITAL	Total Contestan		Muy bueno o bueno	ICI	ICS
	n	n			
Hospital Viamed San José	78	77	98,7	96,2	100
Hospital Virgen del Alcázar	69	69	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	70	65	92,9	86,8	98,9
Ribera Hospital de Molina	75	73	97,3	93,7	100
Hospital Perpetuo Socorro	69	69	100	100	100
Hospital Quirónsalud	78	77	98,7	96,2	100
Hospitales Concertados	439	430	97,9	96,6	99,3

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

HOSPITAL	Total Contestan		Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	80	79	98,8	96,3	100	
Hospital Virgen del Alcázar	69	63	91,3	84,7	98,0	
Hospital Mesa del Castillo	70	70	100	100	100	
Ribera Hospital de Molina	80	78	97,5	94,1	100	
Hospital Perpetuo Socorro	70	70	100	100	100	
Hospital Quirónsalud	80	79	98,8	96,3	100	
Hospitales Concertados	449	439	97,8	96,4	99,1	

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

HOSPITAL	Total Contestan		Muy buena o buena	ICI	ICS
	n	n			
Hospital Viamed San José	79	77	97,5	94,0	100
Hospital Virgen del Alcázar	69	64	92,8	86,6	98,9
Hospital Mesa del Castillo	68	68	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	74	71	95,9	91,5	100
Hospital Perpetuo Socorro	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Quirónsalud	79	76	96,2	92,0	100
Hospitales Concertados	439	425	96,8	95,2	98,5

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

HOSPITAL	Total Contestan		Muy buena o buena	ICI	ICS
	n	n			
Hospital Viamed San José	79	76	96,2	92,0	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	66	94,3	88,8	99,7
Hospital Mesa del Castillo	70	67	95,7	91,0	100
Ribera Hospital de Molina	79	75	94,9	90,1	99,8
Hospital Perpetuo Socorro	70	68	97,1	93,2	100
Hospital Quirónsalud	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospitales Concertados	448	428	95,5	93,6	97,4

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

HOSPITAL	Total Contestan		Muy buena o buena	ICI	ICS
	n	n			
Hospital Viamed San José	79	72	91,1	84,9	97,4
Hospital Virgen del Alcázar	70	70	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	70	66	94,3	88,8	99,7
Ribera Hospital de Molina	79	73	92,4	86,6	98,2
Hospital Perpetuo Socorro	69	68	98,6	95,7	100
Hospital Quirónsalud	80	75	93,8	88,4	99,1
Hospitales Concertados	447	424	94,9	92,8	96,9

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

HOSPITAL	Total Contestan		Muy buena o buena	ICI	ICS
	n	n			
Hospital Viamed San José	78	77	98,7	96,2	100
Hospital Virgen del Alcázar	69	69	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	70	66	94,3	88,8	99,7
Ribera Hospital de Molina	74	72	97,3	93,6	100
Hospital Perpetuo Socorro	69	69	100	100	100
Hospital Quirónsalud	78	77	98,7	96,2	100
Hospitales Concertados	438	430	98,2	96,9	99,4

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

HOSPITAL	Total Contestan		Sí		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	80	72	90,0	83,4	96,6	
Hospital Virgen del Alcázar	70	62	88,6	81,1	96,0	
Hospital Mesa del Castillo	70	67	95,7	91,0	100	
Ribera Hospital de Molina	79	65	82,3	73,9	90,7	
Hospital Perpetuo Socorro	69	62	89,9	82,7	97,0	
Hospital Quirónsalud	80	68	85,0	77,2	92,8	
Hospitales Concertados	448	396	88,4	85,4	91,4	

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

HOSPITAL	Total Contestan	Siempre o casi siempre			ICI	ICS
		n	n	%		
Hospital Viamed San José	70	64	91,4	84,9	98,0	
Hospital Virgen del Alcázar	63	57	90,5	83,2	97,7	
Hospital Mesa del Castillo	66	66	100	100	100	
Ribera Hospital de Molina	66	62	93,9	88,2	99,7	
Hospital Perpetuo Socorro	65	64	98,5	95,5	100	
Hospital Quirónsalud	67	65	97,0	92,9	100	
Hospitales Concertados	397	378	95,2	93,1	97,3	

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

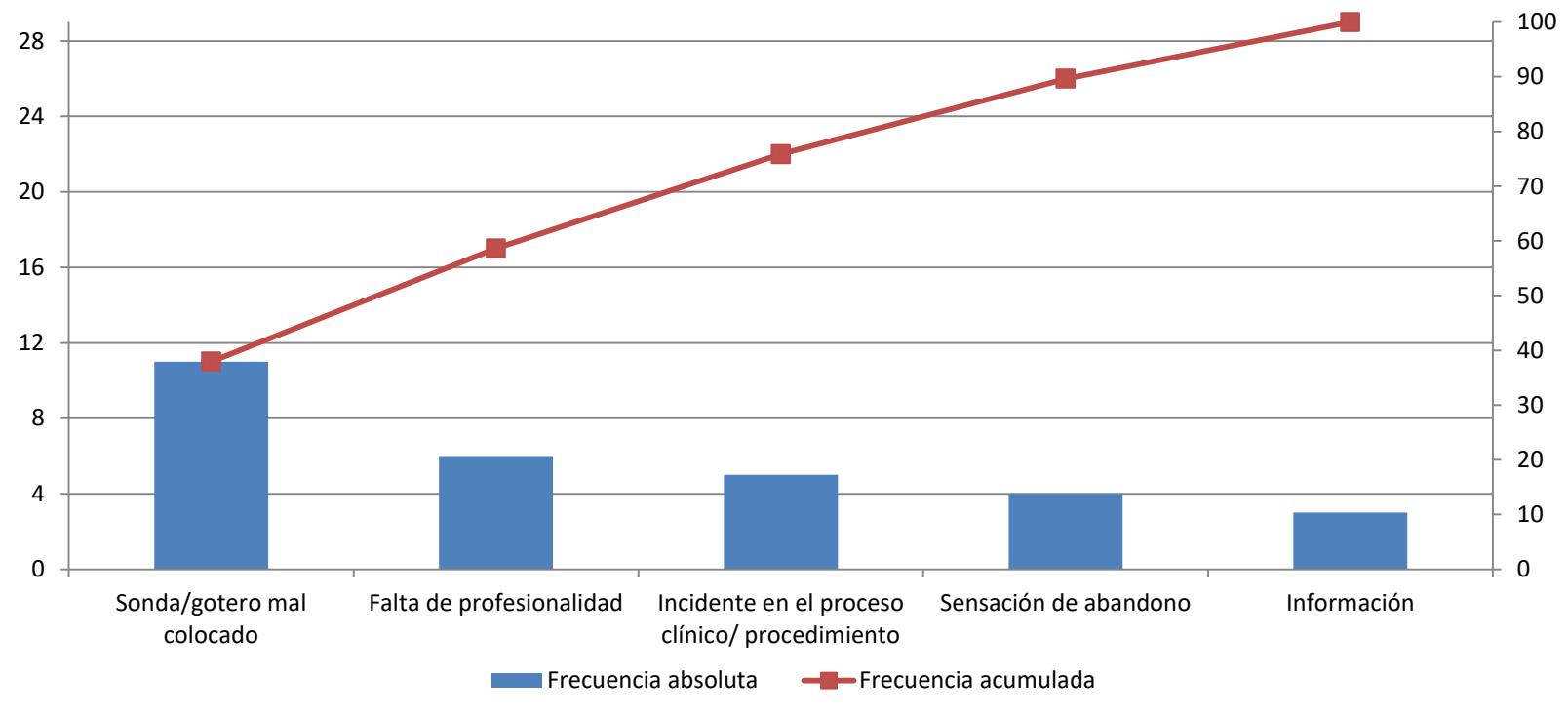
HOSPITAL	Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n		
Hospital Viamed San José	79	74	93,7	88,3	99,0
Hospital Virgen del Alcázar	69	64	92,8	86,6	98,9
Hospital Mesa del Castillo	70	69	98,6	95,8	100
Ribera Hospital de Molina	78	70	89,7	83,0	96,5
Hospital Perpetuo Socorro	70	62	88,6	81,1	96,0
Hospital Quirónsalud	78	70	89,7	83,0	96,5
Hospitales Concertados	444	409	92,1	89,6	94,6

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sonda/gotero mal colocado			Falta de profesionalidad del personal		Incidente en el proceso clínico/ procedimiento		Sensación de abandono o de estar desasistido		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	5	0	0,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	
Hospital Virgen del Alcázar	5	0	0,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	3	60,0	
Hospital Mesa del Castillo	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Ribera Hospital de Molina	8	2	25,0	3	37,5	1	12,5	2	25,0	0	0,0	
Hospital Perpetuo Socorro	8	5	62,5	0	0,0	0	0,0	1	12,5	0	0,0	
Hospital Quirónsalud	8	4	50,0	0	0,0	3	37,5	1	12,5	0	0,0	
Hospitales Concertados	35	11	31,4	6	17,1	5	14,3	4	11,4	3	8,6	

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 29

35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

HOSPITAL	Total Contestan		Sí		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	4	3	75,0	32,6	100	
Hospital Virgen del Alcázar	5	5	100	100	100	
Hospital Mesa del Castillo	1	1	100	100	100	
Ribera Hospital de Molina	8	6	75,0	45,0	100	
Hospital Perpetuo Socorro	8	6	75,0	45,0	100	
Hospital Quirónsalud	8	7	87,5	64,6	100	
Hospitales Concertados	34	28	82,4	69,5	95,2	

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n		
Hospital Viamed San José	5	3	60,0	17,1	100
Hospital Virgen del Alcázar	5	2	40,0	0,0	82,9
Hospital Mesa del Castillo	1	1	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	8	4	50,0	15,4	84,6
Hospital Perpetuo Socorro	8	7	87,5	64,6	100
Hospital Quirónsalud	8	8	100	100	100
Hospitales Concertados	35	25	71,4	56,5	86,4

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

HOSPITAL	Total Contestan		Sí		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	5	2	40,0	0,0	82,9	
Hospital Virgen del Alcázar	5	1	20,0	0,0	55,1	
Hospital Mesa del Castillo	1	1	100	100	100	
Ribera Hospital de Molina	8	3	37,5	4,0	71,0	
Hospital Perpetuo Socorro	8	1	12,5	0,0	35,4	
Hospital Quirónsalud	7	7	100	100	100	
Hospitales Concertados	34	15	44,1	27,4	60,8	

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

HOSPITAL	Total Contestan		8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%					
Hospital Viamed San José	80	74	92,5	86,7	98,3	9,2	1,1	
Hospital Virgen del Alcázar	70	59	84,3	75,8	92,8	8,8	2,1	
Hospital Mesa del Castillo	70	64	91,4	84,9	98,0	9,0	1,6	
Ribera Hospital de Molina	80	72	90,0	83,4	96,6	9,0	1,8	
Hospital Perpetuo Socorro	70	62	88,6	81,1	96,0	9,2	1,2	
Hospital Quirónsalud	79	72	91,1	84,9	97,4	9,2	1,4	
Hospitales Concertados	449	403	89,8	87,0	92,6	9,1	1,6	

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

HOSPITAL	Total Contestan		8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%					
Hospital Viamed San José	80	73	91,3	85,1	97,4	9,2	1,3	
Hospital Virgen del Alcázar	70	60	85,7	77,5	93,9	8,8	2,0	
Hospital Mesa del Castillo	70	62	88,6	81,1	96,0	9,0	1,6	
Ribera Hospital de Molina	80	66	82,5	74,2	90,8	8,9	1,8	
Hospital Perpetuo Socorro	70	63	90,0	83,0	97,0	9,1	1,3	
Hospital Quirónsalud	78	72	92,3	86,4	98,2	9,2	1,3	
Hospitales Concertados	448	396	88,4	85,4	91,4	9,0	1,6	

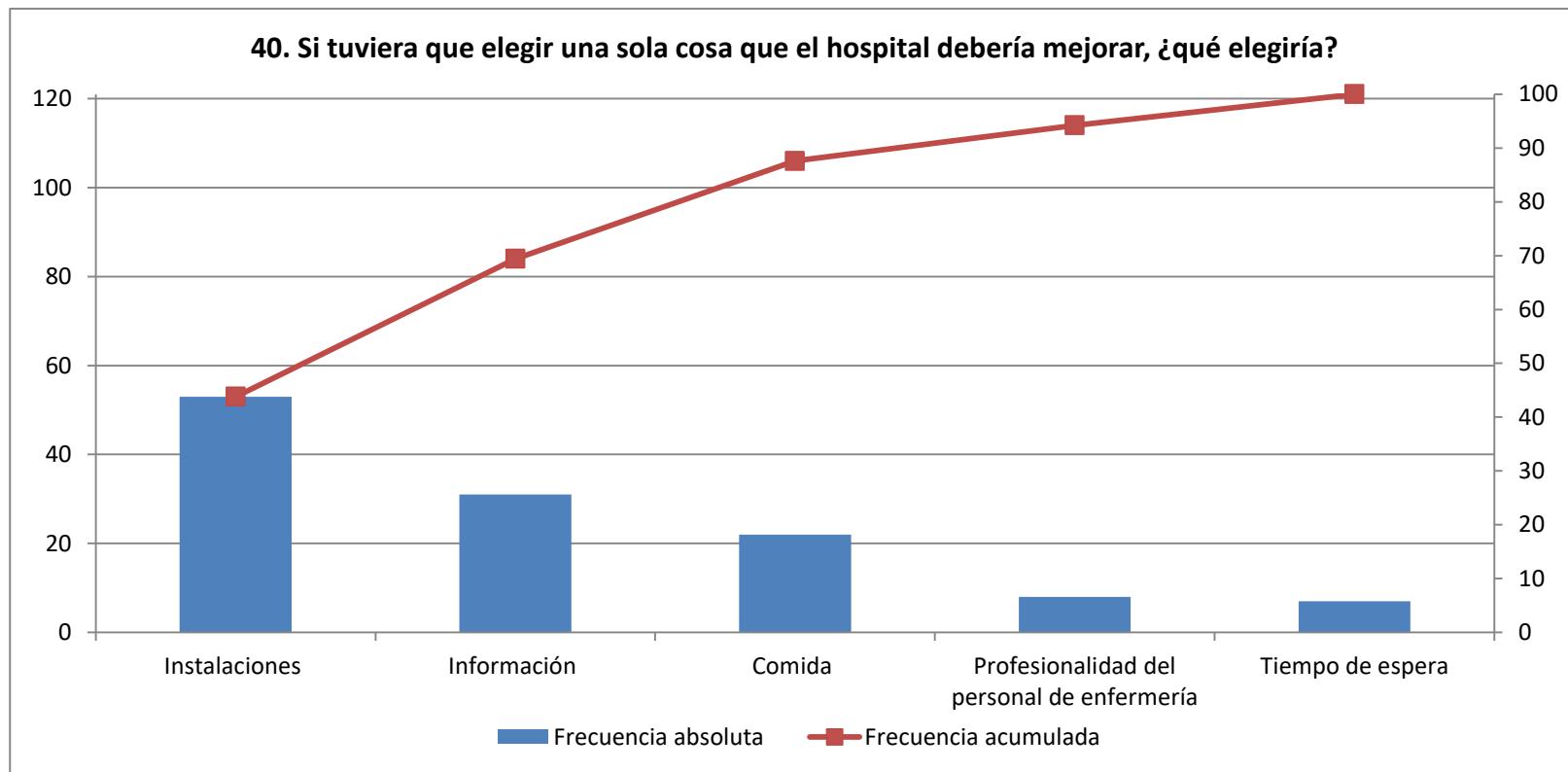
40. Si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?

HOSPITAL	Total contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, wifi y tv gratis, etc)			Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)			Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Profesionalidad del personal de enfermería		Tiempo de espera (acudir a la habitación, hacer pruebas, listas de espera, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%			
Hospital Viamed San José	40	16	40,0		4	10,0	5	12,5	2	5,0	2	5,0	
Hospital Virgen del Alcázar	24	8	33,3		6	25,0	4	16,7	1	4,2	0	0,0	
Hospital Mesa del Castillo	33	14	42,4		3	9,1	5	15,2	0	0,0	1	3,0	
Ribera Hospital de Molina	26	7	26,9		5	19,2	1	3,8	2	7,7	2	7,7	
Hospital Perpetuo Socorro	28	2	7,1		12	42,9	3	10,7	0	0,0	1	3,6	
Hospital Quirónsalud	27	6	22,2		1	3,7	4	14,8	3	11,1	1	3,7	
Hospitales Concertados	178	53	29,8		31	17,4	22	12,4	8	4,5	7	3,9	

*Se excluyen del "Total Contestan" las respuestas: "Todo está bien" o "Nada que mejorar" (131).

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 121

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

HOSPITAL	Total Contestan		Sí		ICI	ICS
	n	n	%			
Hospital Viamed San José	80	69	86,3	78,7	93,8	
Hospital Virgen del Alcázar	70	62	88,6	81,1	96,0	
Hospital Mesa del Castillo	70	63	90,0	83,0	97,0	
Ribera Hospital de Molina	80	63	78,8	69,8	87,7	
Hospital Perpetuo Socorro	70	59	84,3	75,8	92,8	
Hospital Quirónsalud	79	73	92,4	86,6	98,2	
Hospitales Concertados	449	389	86,6	83,5	89,8	

42. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigos y familiares?

ÁREA - HOSPITAL	Total	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estandar	NPS*
	Contestan	n	%					
Hospital Viamed San José	79	67	84,8	76,9	92,7	8,7	2,1	58,2
Hospital Virgen del Alcázar	70	54	77,1	67,3	87,0	8,4	2,8	55,7
Hospital Mesa del Castillo	70	62	88,6	81,1	96,0	8,8	2,2	65,7
Ribera Hospital de Molina	79	65	82,3	73,9	90,7	8,6	2,5	51,9
Hospital Perpetuo Socorro	70	57	81,4	72,3	90,5	8,9	2,1	62,9
Hospital Quirónsalud	80	71	88,8	81,8	95,7	9,1	1,8	75,0
Hospitales Concertados	448	376	83,9	80,5	87,3	8,8	2,3	61,6



*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 hospital 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

HOSPITALIZACIÓN CONCERTADA	Hospitalización Concertada	Hospital Viamed José	Hospital Virgen del Alcázar	Hospital Mesa del Castillo	Ribera Hospital de Molina	Hospital Perpetuo Socorro	Hospital Quirónsalud
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?	97,2	97,4	100	96,8	97,4	94,3	97,3
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	81,6	72,9	86,4	75,0	78,1	88,9	89,0
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?	99,1	98,7	98,5	100	98,7	100	98,7
4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	91,6	97,3	89,1	88,4	93,3	88,5	91,8
5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo?	87,7	85,5	89,5	88,9	87,3	91,1	84,8
6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?	71,5	79,5	76,5	70,6	66,7	72,1	64,1
7. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?	93,9	91,8	96,2	93,8	90,4	98,0	94,0
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	89,9	94,7	92,9	89,7	86,7	90,8	84,9
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	96,6	98,7	97,0	94,2	96,2	98,5	94,8
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?	82,9	86,3	78,3	84,3	82,5	80,0	85,0
10bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media)	8,8	8,9	8,6	8,7	8,6	8,9	8,9
11. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	84,7	89,5	86,8	89,7	79,7	86,2	77,6
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	96,9	97,5	94,3	92,9	100	98,6	97,5
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	92,2	91,3	85,7	95,7	91,3	94,3	95,0
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	87,1	87,9	84,7	84,5	87,3	86,9	90,3
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	94,9	95,0	90,0	92,9	96,2	97,1	97,5
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?	83,6	88,5	78,3	84,1	79,7	87,1	83,5
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media)	8,6	8,7	8,3	8,6	8,5	8,7	8,8
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?	85,4	92,5	85,7	85,7	81,6	84,3	82,3
21bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media)	8,8	9,2	8,6	8,9	8,7	8,7	8,9
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	95,5	98,8	92,8	94,1	92,3	100	95,0
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,9	97,5	97,1	98,6	93,8	98,6	96,3
24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	96,2	97,5	97,1	92,8	95,0	98,6	96,2
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	97,9	98,7	100	92,9	97,3	100	98,7
26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?	97,8	98,8	91,3	100	97,5	100	98,8
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	96,8	97,5	92,8	100	95,9	98,6	96,2
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	95,5	96,2	94,3	95,7	94,9	97,1	95,0
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	94,9	91,1	100	94,3	92,4	98,6	93,8
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	98,2	98,7	100	94,3	97,3	100	98,7
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?	88,4	90,0	88,6	95,7	82,3	89,9	85,0
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	95,2	91,4	90,5	100	93,9	98,5	97,0
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	92,1	93,7	92,8	98,6	89,7	88,6	89,7
35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	82,4						
36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	71,4						
37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	44,1						
38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	89,8	92,5	84,3	91,4	90,0	88,6	91,1
38bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,1	9,2	8,8	9,0	9,0	9,2	9,2
39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	88,4	91,3	85,7	88,6	82,5	90,0	92,3
39bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,0	9,2	8,8	9,0	8,9	9,1	9,2
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	86,6	86,3	88,6	90,0	78,8	84,3	92,4
42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	83,9	84,8	77,1	88,6	82,3	81,4	88,8
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,8	8,7	8,4	8,8	8,6	8,9	9,1

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 en hospital más alto de forma estadísticamente significativa que el total de Hospitalización Concertada.

Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador en hospital más bajo de forma estadísticamente significativa que el total de Hospitalización Concertada.