



Región de Murcia  
Consejería de Salud



INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA**  
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 Sanitaria.

**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	56
Indicadores del Acuerdo de Gestión	57

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERÍODO DE ESTUDIO

Familiares o acompañantes de pacientes menores de 14 años dados/as de alta en los hospitales del Servicio Murciano de Salud del 8 de abril al 2 de junio y del 2 de septiembre al 27 de octubre de 2024, y que han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital. El periodo de estudio se amplió una semana en el Hospital Comarcal del Noroeste y Hospital Virgen del Castillo para garantizar muestra suficiente.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los Hospitales de las siguientes Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

- Área I - Murcia Oeste. Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca
- Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena
- Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez
- Área IV - Caravaca. Hospital Comarcal del Noroeste
- Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo
- Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor

### 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 503 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

En esta encuesta los informantes son: padres, madres, tutores u otros acompañantes del niño/a ingresado/a.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,03 minutos (5 -15 minutos).

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

## 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	100
III Hospital Rafael Méndez	80
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51
V Hospital Virgen del Castillo	62
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>503</b>

## Edad del menor

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	De 0 a 2 años			De 3 a 6 años			De 7 a 13 años			Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	n	%	n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	63	42,0		32	21,3		55	36,7		4,8	4,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	42	42,0		24	24,0		34	34,0		4,7	4,5
III Hospital Rafael Méndez	80	34	42,5		16	20,0		30	37,5		4,9	4,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	26	51,0		8	15,7		17	33,3		4,2	4,5
V Hospital Virgen del Castillo	62	38	61,3		9	14,5		15	24,2		3,1	4,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	37	61,6		10	16,7		13	21,7		3,1	4,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>503</b>	<b>240</b>	<b>47,7</b>		<b>99</b>	<b>19,7</b>		<b>164</b>	<b>32,6</b>		<b>4,3</b>	<b>4,5</b>

## Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	De 18 a 24 años			De 25 a 44			De 45 a 64 años			65 o más		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	n	%	n	n	%	n	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	8	5,4		117	78,5		24	16,1		0	0,0	37,2	7,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	11	11,0		68	68,0		20	20,0		1	1,0	36,7	9,2
III Hospital Rafael Méndez	80	6	7,5		56	70,0		18	22,5		0	0,0	37,3	8,6
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	0	0,0		39	76,4		11	21,6		1	2,0	38,3	9,3
V Hospital Virgen del Castillo	62	4	6,5		49	79,0		9	14,5		0	0,0	35,1	8,3
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	3	5,0		51	85,0		6	10,0		0	0,0	35,5	6,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>502</b>	<b>32</b>	<b>6,4</b>		<b>380</b>	<b>75,7</b>		<b>88</b>	<b>17,5</b>		<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>36,8</b>	<b>8,3</b>

## Sexo del menor

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	85	56,7	65	43,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	59	59,0	41	41,0
III Hospital Rafael Méndez	80	44	55,0	36	45,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	25	49,0	26	51,0
V Hospital Virgen del Castillo	62	32	51,6	30	48,4
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	29	48,3	31	51,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>503</b>	<b>274</b>	<b>54,5</b>	<b>229</b>	<b>45,5</b>

## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	44	29,3	106	70,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	26	26,0	74	74,0
III Hospital Rafael Méndez	80	15	18,8	65	81,2
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	15	29,4	36	70,6
V Hospital Virgen del Castillo	62	16	25,8	46	74,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	17	28,3	43	71,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>503</b>	<b>133</b>	<b>26,4</b>	<b>370</b>	<b>73,6</b>

## Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	22	14,8	127	85,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	12	12,0	88	88,0
III Hospital Rafael Méndez	80	21	26,3	59	73,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	10	19,6	41	80,4
V Hospital Virgen del Castillo	61	11	18,0	50	82,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	14	23,3	46	76,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>501</b>	<b>90</b>	<b>18,0</b>	<b>411</b>	<b>82,0</b>

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Española		Otra	
		n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	128	85,3	22	14,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	93	93,0	7	7,0
III Hospital Rafael Méndez	80	70	87,5	10	12,5
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	51	100	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	62	60	96,8	2	3,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	56	93,3	4	6,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>503</b>	<b>458</b>	<b>91,1</b>	<b>45</b>	<b>8,9</b>

**En los últimos 12 meses, usted diría que la salud de su hijo/a 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	142	105	73,9	37	26,1
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	83	83,0	17	17,0
III Hospital Rafael Méndez	79	62	78,5	17	21,5
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	42	82,4	9	17,6
V Hospital Virgen del Castillo	61	53	86,9	8	13,1
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	52	86,7	8	13,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>493</b>	<b>397</b>	<b>80,5</b>	<b>96</b>	<b>19,5</b>

## CUESTIONARIO

**1. ¿Les informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	132	88,0	82,8	93,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	98	77	78,6	70,4	86,7
III Hospital Rafael Méndez	80	64	80,0	71,2	88,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	46	90,2	82,0	98,4
V Hospital Virgen del Castillo	62	57	91,9	85,2	98,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	51	85,0	76,0	94,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>501</b>	<b>427</b>	<b>85,2</b>	<b>82,1</b>	<b>88,3</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	132	129	97,7	95,2	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	77	72	93,5	88,0	99,0
III Hospital Rafael Méndez	64	62	96,9	92,6	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	46	46	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	91,7	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	51	51	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>427</b>	<b>415</b>	<b>97,2</b>	<b>95,6</b>	<b>98,8</b>

**3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso del niño/a, se presentó?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	136	93,2	89,1	97,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	94	83	88,3	81,8	94,8
III Hospital Rafael Méndez	78	71	91,0	84,7	97,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	50	41	82,0	71,4	92,6
V Hospital Virgen del Castillo	60	55	91,7	84,7	98,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	56	53	94,6	88,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>484</b>	<b>439</b>	<b>90,7</b>	<b>88,1</b>	<b>93,3</b>

**4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso del niño/a, le preguntó a usted o a sus familiares el nombre del niño/a para confirmar su identidad?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	139	132	95,0	91,3	98,6
II Complejo Hospitalario de Cartagena	92	89	96,7	93,1	100
III Hospital Rafael Méndez	78	76	97,4	93,9	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	47	44	93,6	86,6	100
V Hospital Virgen del Castillo	59	57	96,6	92,0	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	54	98,2	94,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>470</b>	<b>452</b>	<b>96,2</b>	<b>94,4</b>	<b>97,9</b>

**5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron al niño/a en el hospital?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	8 o más			ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	136	90,7	86,0	95,3	9,2	1,6	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	98	85	86,7	80,0	93,5	9,1	1,5	
III Hospital Rafael Méndez	79	69	87,3	80,0	94,7	8,9	1,7	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	49	96,1	90,8	100	9,4	1,1	
V Hospital Virgen del Castillo	60	55	91,7	84,7	98,7	9,3	1,1	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100	9,6	0,8	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>498</b>	<b>451</b>	<b>90,6</b>	<b>88,0</b>	<b>93,1</b>	<b>9,2</b>	<b>1,4</b>	

**6. Durante la estancia del niño/a 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?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	145	134	92,4	88,1	96,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	95	73	76,8	68,4	85,3
III Hospital Rafael Méndez	79	67	84,8	76,9	92,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	42	82,4	71,9	92,8
V Hospital Virgen del Castillo	61	57	93,4	87,2	99,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	53	91,4	84,2	98,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>489</b>	<b>426</b>	<b>87,1</b>	<b>84,1</b>	<b>90,1</b>

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

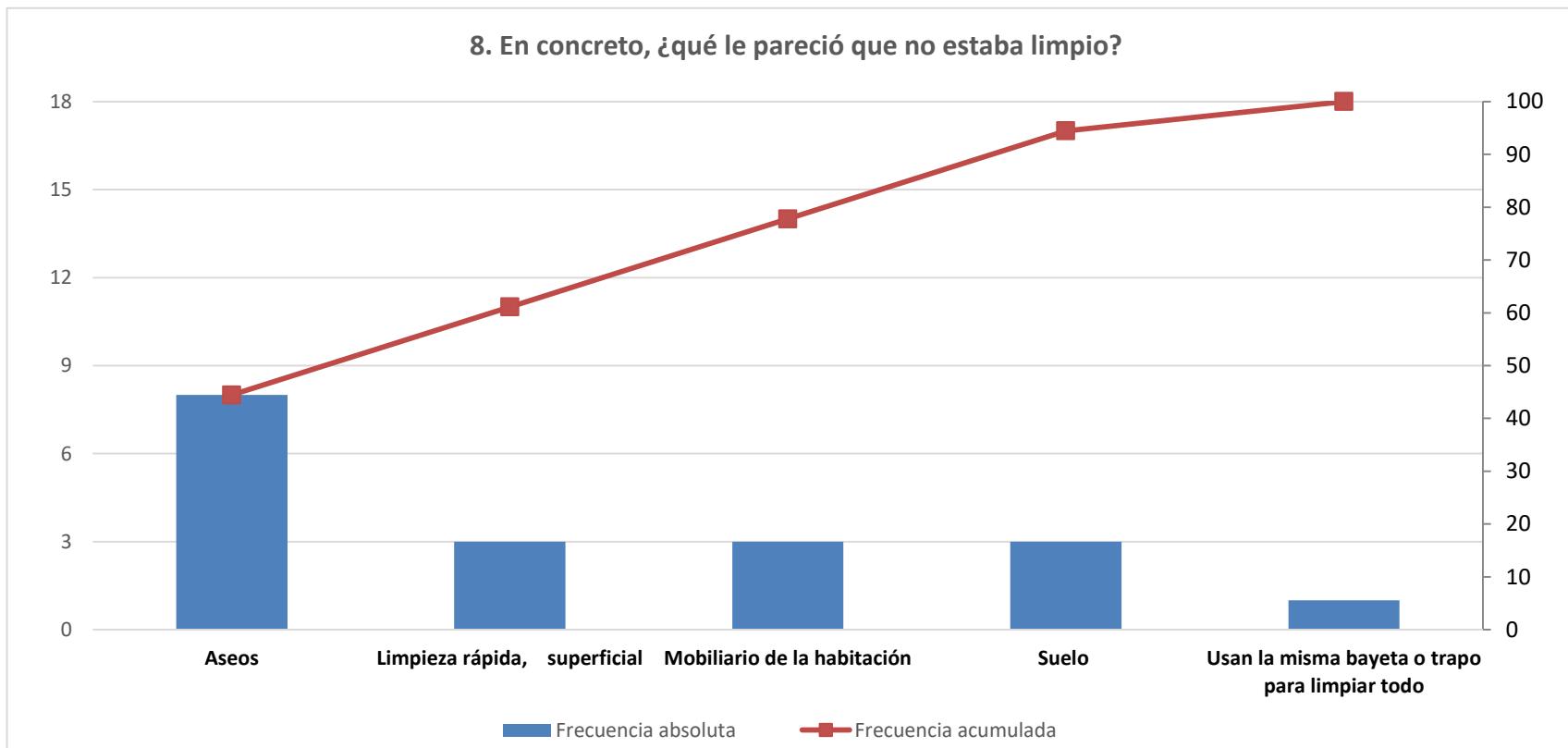
ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	143	95,3	92,0	98,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	93	93,0	88,0	98,0
III Hospital Rafael Méndez	80	79	98,8	96,3	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	48	94,1	87,7	100
V Hospital Virgen del Castillo	62	58	93,5	87,4	99,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>503</b>	<b>478</b>	<b>95,0</b>	<b>93,1</b>	<b>96,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Aseos			Limpieza rápida, superficial		Mobiliario de la habitación		Suelo		Usan la misma bayeta o trapo para limpiar todo		
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	3	42,9	0	0,0	1	14,3	1	14,3	0	0,0		
II Complejo Hospitalario de Cartagena	7	3	42,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	14,3		
III Hospital Rafael Méndez	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0		
IV Hospital Comarcal del Noroeste	3	0	0,0	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
V Hospital Virgen del Castillo	4	1	25,0	0	0,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0		
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0		
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>32,0</b>	<b>3</b>	<b>12,0</b>	<b>3</b>	<b>12,0</b>	<b>3</b>	<b>12,0</b>	<b>1</b>	<b>4,0</b>		

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 18

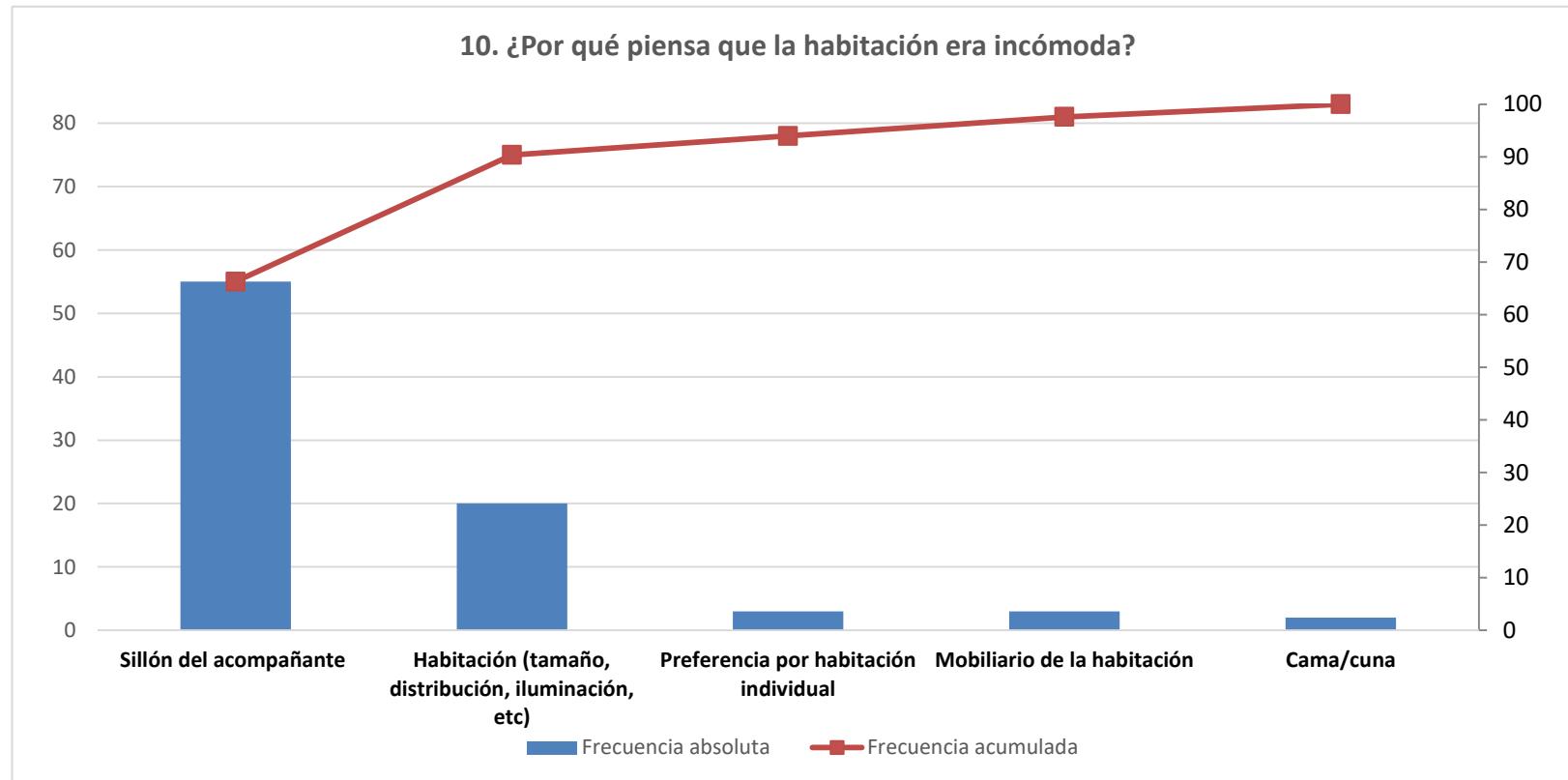
## 9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	120	80,5	74,2	86,9
II Complejo Hospitalario de Cartagena	99	83	83,8	76,6	91,1
III Hospital Rafael Méndez	79	68	86,1	78,4	93,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	44	86,3	76,8	95,7
V Hospital Virgen del Castillo	62	50	80,6	70,8	90,5
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	42	70,0	58,4	81,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>500</b>	<b>407</b>	<b>81,4</b>	<b>78,0</b>	<b>84,8</b>

**10. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)			Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada		Preferencia por habitación individual (ruido, visitas, etc)		Mobiliario (armarios, mesillas, etc)		Cama/cuna	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	29	19	65,5		5	17,2	1	3,4	0	0,0	0	0,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	16	8	50,0		4	25,0	1	6,3	1	6,3	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	11	8	72,7		0	0,0	1	9,1	1	9,1	1	9,1
IV Hospital Comarcal del Noroeste	7	4	57,1		3	42,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	12	5	41,7		5	41,7	0	0,0	1	8,3	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	18	11	61,1		3	16,7	0	0,0	0	0,0	1	5,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>93</b>	<b>55</b>	<b>59,1</b>		<b>20</b>	<b>21,5</b>	<b>3</b>	<b>3,2</b>	<b>3</b>	<b>3,2</b>	<b>2</b>	<b>2,2</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 83

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

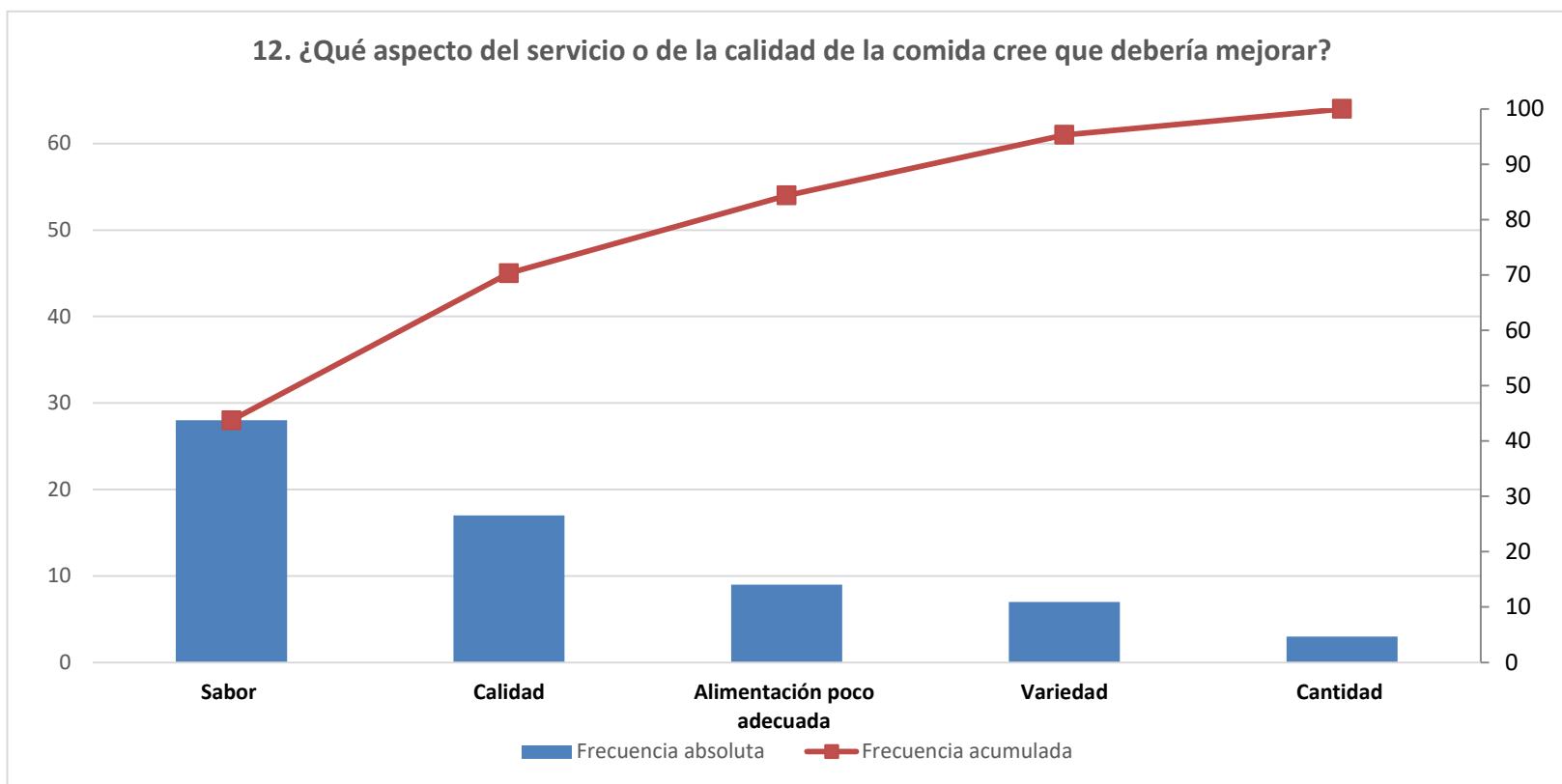
ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	132	104	78,8	71,8	85,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	83	60	72,3	62,7	81,9
III Hospital Rafael Méndez	65	56	86,2	77,8	94,6
IV Hospital Comarcal del Noroeste	47	47	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	57	55	96,5	91,7	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	54	41	75,9	64,5	87,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>438</b>	<b>363</b>	<b>82,9</b>	<b>79,3</b>	<b>86,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sabor (sosa, salada, sabores muy fuertes, etc)			Calidad (poco sana, mala materia prima, bollería industrial, congelado, etc)		Alimentación poco apropiada (no dan biberones, no adecuada a niños/as, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Cantidad (poca, mucha, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	28	14	50,0		4	14,3	4	14,3	3	10,7	0	0,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	23	5	21,7		7	30,4	2	8,7	3	13,0	1	4,3
III Hospital Rafael Méndez	9	4	44,4		1	11,1	1	11,1	0	0,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	0	0	0,0		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	2	0	0,0		0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	13	5	38,5		5	38,5	1	7,7	1	7,7	1	7,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>75</b>	<b>28</b>	<b>37,3</b>		<b>17</b>	<b>22,7</b>	<b>9</b>	<b>12,0</b>	<b>7</b>	<b>9,3</b>	<b>3</b>	<b>4,0</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 64

**13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?**

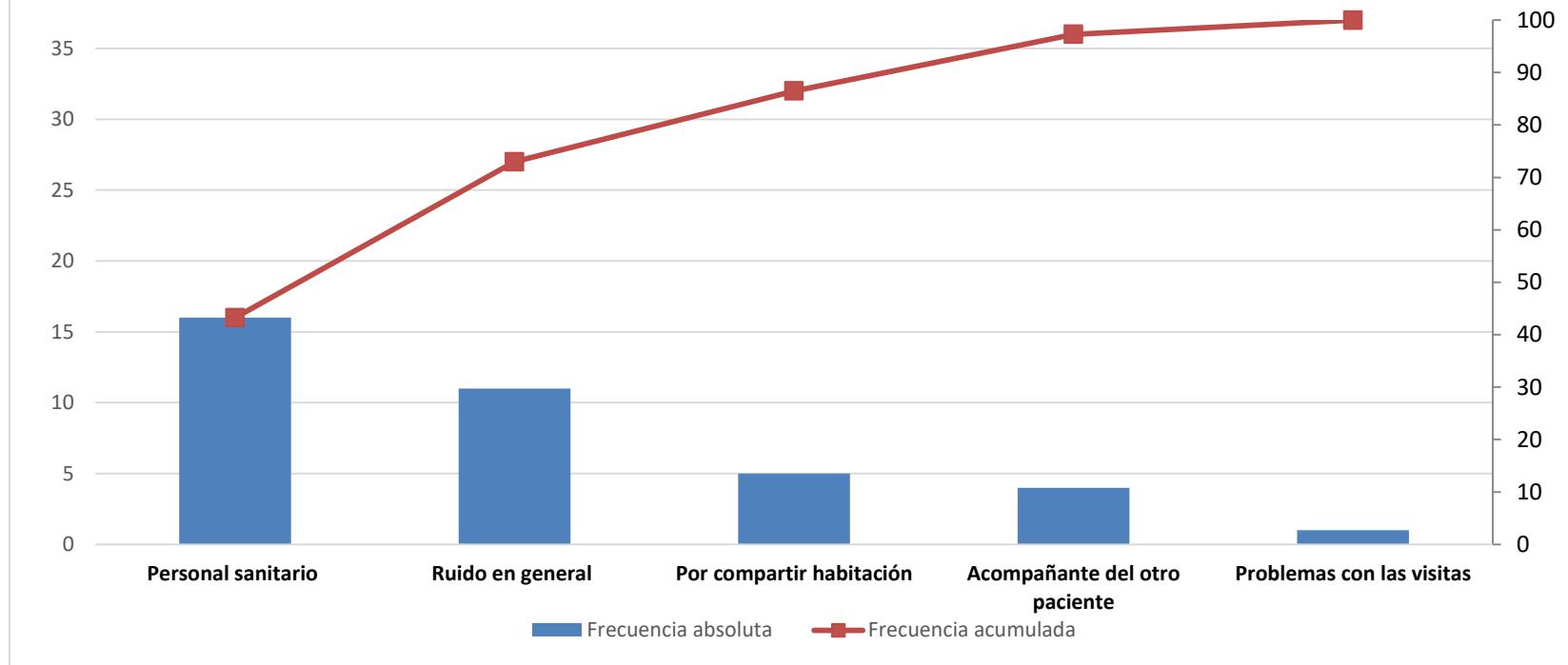
ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	131	89,1	84,1	94,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	94	94,0	89,3	98,7
III Hospital Rafael Méndez	79	72	91,1	84,9	97,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	46	90,2	82,0	98,4
V Hospital Virgen del Castillo	62	60	96,8	92,4	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	55	93,2	86,8	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>498</b>	<b>458</b>	<b>92,0</b>	<b>89,6</b>	<b>94,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)			Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Por compartir habitación		Acompañante del otro paciente (ruido, tv muy alta, hablar fuerte, etc)		Visitas (muchas personas, no respetan horario, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	16	9	56,3		2	12,5	2	12,5	2	12,5	0	0,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	6	3	50,0		2	33,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	7	1	14,3		4	57,1	0	0,0	1	14,3	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	5	1	20,0		2	40,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	2	1	50,0		1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	1	25,0		0	0,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>40,0</b>		<b>11</b>	<b>27,5</b>	<b>5</b>	<b>12,5</b>	<b>4</b>	<b>10,0</b>	<b>1</b>	<b>2,5</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 37

15. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad del niño/a?

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	134	89,3	84,4	94,3	9,2	1,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	84	84,0	76,8	91,2	8,8	2,0
III Hospital Rafael Méndez	80	73	91,3	85,1	97,4	9,0	1,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	45	88,2	79,4	97,1	8,9	1,8
V Hospital Virgen del Castillo	62	58	93,5	87,4	99,7	9,3	1,5
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100	9,6	0,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>503</b>	<b>453</b>	<b>90,1</b>	<b>87,4</b>	<b>92,7</b>	<b>9,1</b>	<b>1,6</b>

**16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad del niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	135	90,0	85,2	94,8	9,2	1,6
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	89	89,0	82,9	95,1	8,9	2,0
III Hospital Rafael Méndez	79	72	91,1	84,9	97,4	9,1	1,5
IV Hospital Comarcal del Noroeste	50	46	92,0	84,5	99,5	9,2	1,3
V Hospital Virgen del Castillo	62	58	93,5	87,4	99,7	9,4	1,4
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100	9,6	0,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>501</b>	<b>457</b>	<b>91,2</b>	<b>88,7</b>	<b>93,7</b>	<b>9,2</b>	<b>1,6</b>

**17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir el niño/a en casa?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	143	96,6	93,7	99,5
II Complejo Hospitalario de Cartagena	99	89	89,9	84,0	95,8
III Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	47	92,2	84,8	99,5
V Hospital Virgen del Castillo	61	59	96,7	92,3	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	60	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>499</b>	<b>474</b>	<b>95,0</b>	<b>93,1</b>	<b>96,9</b>

**18. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	146	97,3	94,8	99,9
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	97	97,0	93,7	100
III Hospital Rafael Méndez	80	79	98,8	96,3	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	51	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	62	61	98,4	95,3	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>503</b>	<b>493</b>	<b>98,0</b>	<b>96,8</b>	<b>99,2</b>

**19. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	144	96,6	93,8	99,5
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	94	94,0	89,3	98,7
III Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	50	98,0	94,2	100
V Hospital Virgen del Castillo	62	61	98,4	95,3	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	60	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>502</b>	<b>487</b>	<b>97,0</b>	<b>95,5</b>	<b>98,5</b>

**20. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	145	96,7	93,8	99,5
II Complejo Hospitalario de Cartagena	96	90	93,8	88,9	98,6
III Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	51	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	62	62	100	100	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>499</b>	<b>485</b>	<b>97,2</b>	<b>95,7</b>	<b>98,6</b>

**21. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	145	142	97,9	95,6	100	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	95	91	95,8	91,8	99,8	
III Hospital Rafael Méndez	74	71	95,9	91,5	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	47	47	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	57	56	98,2	94,8	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	56	96,6	91,9	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>476</b>	<b>463</b>	<b>97,3</b>	<b>95,8</b>	<b>98,7</b>	

**22. ¿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	146	97,3	94,8	99,9	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	96	96,0	92,2	99,8	
III Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	49	96,1	90,8	100	
V Hospital Virgen del Castillo	62	60	96,8	92,4	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	60	100	100	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>503</b>	<b>487</b>	<b>96,8</b>	<b>95,3</b>	<b>98,4</b>	

**23. ¿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	150	145	96,7	93,8	99,5	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	92	92,0	86,7	97,3	
III Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	49	96,1	90,8	100	
V Hospital Virgen del Castillo	62	59	95,2	89,8	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	59	98,3	95,1	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>503</b>	<b>481</b>	<b>95,6</b>	<b>93,8</b>	<b>97,4</b>	

**24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares auxiliar de enfermería?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Muy buena o buena			ICI	ICS
		n	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	145	96,7	93,8	99,5	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	99	90	90,9	85,2	96,6	
III Hospital Rafael Méndez	79	78	98,7	96,3	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	50	98,0	94,2	100	
V Hospital Virgen del Castillo	62	62	100	100	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	58	96,7	92,1	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>501</b>	<b>483</b>	<b>96,4</b>	<b>94,8</b>	<b>98,0</b>	

**25. ¿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	145	143	98,6	96,7	100	
II Complejo Hospitalario de Cartagena	96	93	96,9	93,4	100	
III Hospital Rafael Méndez	74	72	97,3	93,6	100	
IV Hospital Comarcal del Noroeste	48	48	100	100	100	
V Hospital Virgen del Castillo	57	56	98,2	94,8	100	
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	56	94,9	89,3	100	
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>479</b>	<b>468</b>	<b>97,7</b>	<b>96,4</b>		<b>99,0</b>

**26. Durante el tiempo que permaneció el niño/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	143	134	93,7	89,7	97,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	95	89	93,7	88,8	98,6
III Hospital Rafael Méndez	77	73	94,8	89,8	99,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	49	40	81,6	70,8	92,5
V Hospital Virgen del Castillo	62	57	91,9	85,2	98,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	49	84,5	75,2	93,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>484</b>	<b>442</b>	<b>91,3</b>	<b>88,8</b>	<b>93,8</b>

**27. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?**

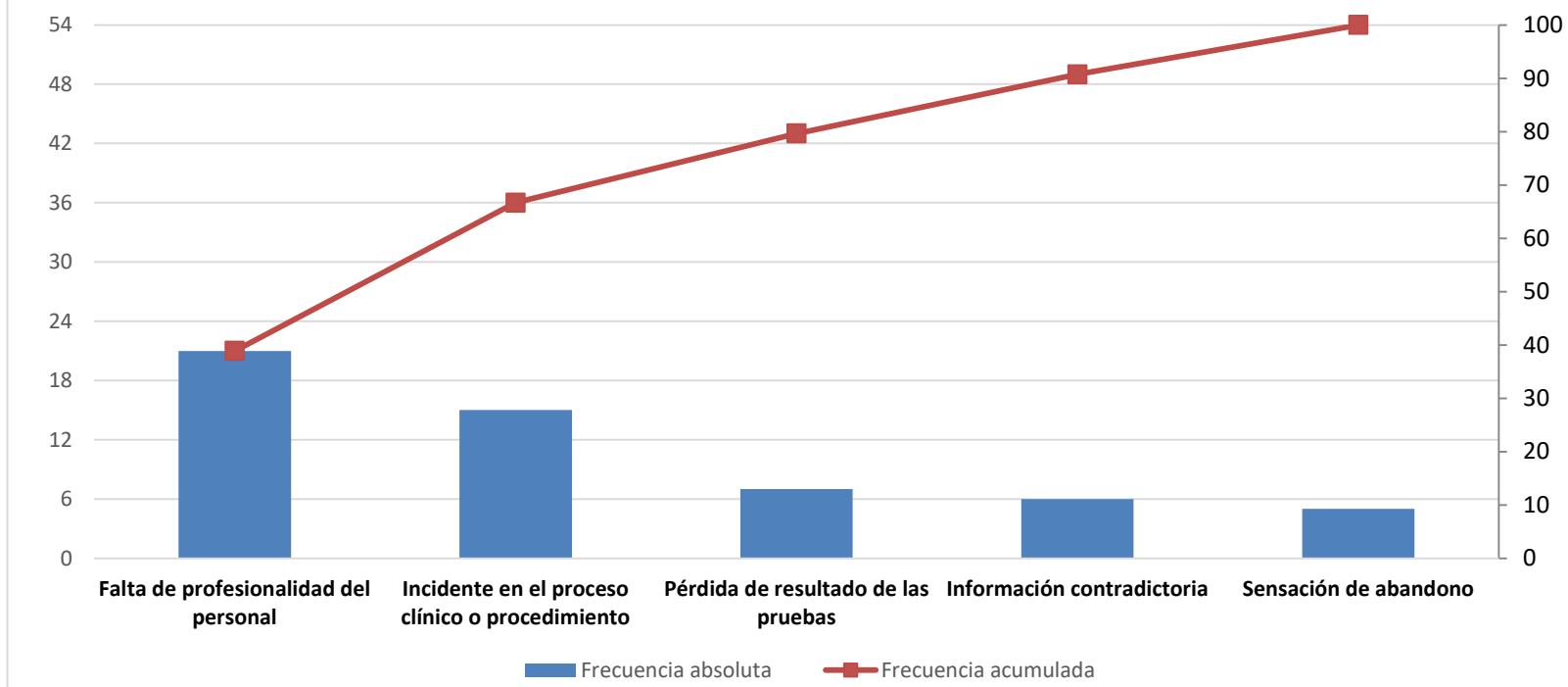
ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	129	86,0	80,4	91,6
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	81	81,0	73,3	88,7
III Hospital Rafael Méndez	79	69	87,3	80,0	94,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	43	84,3	74,3	94,3
V Hospital Virgen del Castillo	62	54	87,1	78,8	95,4
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	55	91,7	84,7	98,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>502</b>	<b>431</b>	<b>85,9</b>	<b>82,8</b>	<b>88,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Falta de profesionalidad del personal			Incidente en el proceso clínico o procedimiento		Pérdida de resultado de las pruebas		Información contradictoria		Sensación de abandono	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	21	5	23,8		5	23,8	1	4,8	4	19,0	2	9,5
II Complejo Hospitalario de Cartagena	19	3	15,8		5	26,3	3	15,8	1	5,3	1	5,3
III Hospital Rafael Méndez	10	4	40,0		0	0,0	0	0,0	1	10,0	1	10,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	8	3	37,5		1	12,5	2	25,0	0	0,0	1	12,5
V Hospital Virgen del Castillo	8	4	50,0		1	12,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	2	40,0		3	60,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>71</b>	<b>21</b>	<b>29,6</b>		<b>15</b>	<b>21,1</b>	<b>7</b>	<b>9,9</b>	<b>6</b>	<b>8,5</b>	<b>5</b>	<b>7,0</b>

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 54

**29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	21	17	81,0	64,2	97,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	18	16	88,9	74,4	100
III Hospital Rafael Méndez	10	7	70,0	41,6	98,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	8	8	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	7	5	71,4	38,0	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	3	60,0	17,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>69</b>	<b>56</b>	<b>81,2</b>	<b>71,9</b>	<b>90,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	20	13	65,0	44,1	85,9
II Complejo Hospitalario de Cartagena	18	12	66,7	44,9	88,4
III Hospital Rafael Méndez	10	6	60,0	29,6	90,4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	8	8	100	100	100
V Hospital Virgen del Castillo	8	6	75,0	45,0	100
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	4	80,0	44,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>69</b>	<b>49</b>	<b>71,0</b>	<b>60,3</b>	<b>81,7</b>

### 31. ¿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	21	8	38,1	17,3	58,9
II Complejo Hospitalario de Cartagena	18	3	16,7	0,0	33,9
III Hospital Rafael Méndez	10	0	0,0	0,0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	8	3	37,5	4,0	71,0
V Hospital Virgen del Castillo	7	1	14,3	0,0	40,2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	1	25,0	0,0	67,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>68</b>	<b>16</b>	<b>23,5</b>	<b>13,4</b>	<b>33,6</b>

**32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	140	93,3	89,3	97,3	9,5	1,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	99	90	90,9	85,2	96,6	9,1	1,8
III Hospital Rafael Méndez	80	69	86,3	78,7	93,8	8,8	2,2
IV Hospital Comarcal del Noroeste	49	44	89,8	81,3	98,3	9,1	1,5
V Hospital Virgen del Castillo	62	58	93,5	87,4	99,7	9,3	1,6
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	57	95,0	89,5	100	9,7	0,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>500</b>	<b>458</b>	<b>91,6</b>	<b>89,2</b>	<b>94,0</b>	<b>9,3</b>	<b>1,6</b>

**33. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	%				
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	141	94,6	91,0	98,3	9,3	1,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	85	85,0	78,0	92,0	8,6	2,0
III Hospital Rafael Méndez	80	71	88,8	81,8	95,7	8,9	1,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	44	86,3	76,8	95,7	8,9	1,9
V Hospital Virgen del Castillo	62	53	85,5	76,7	94,3	8,9	1,8
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	54	90,0	82,4	97,6	9,2	1,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>502</b>	<b>448</b>	<b>89,2</b>	<b>86,5</b>	<b>92,0</b>	<b>9,0</b>	<b>1,6</b>

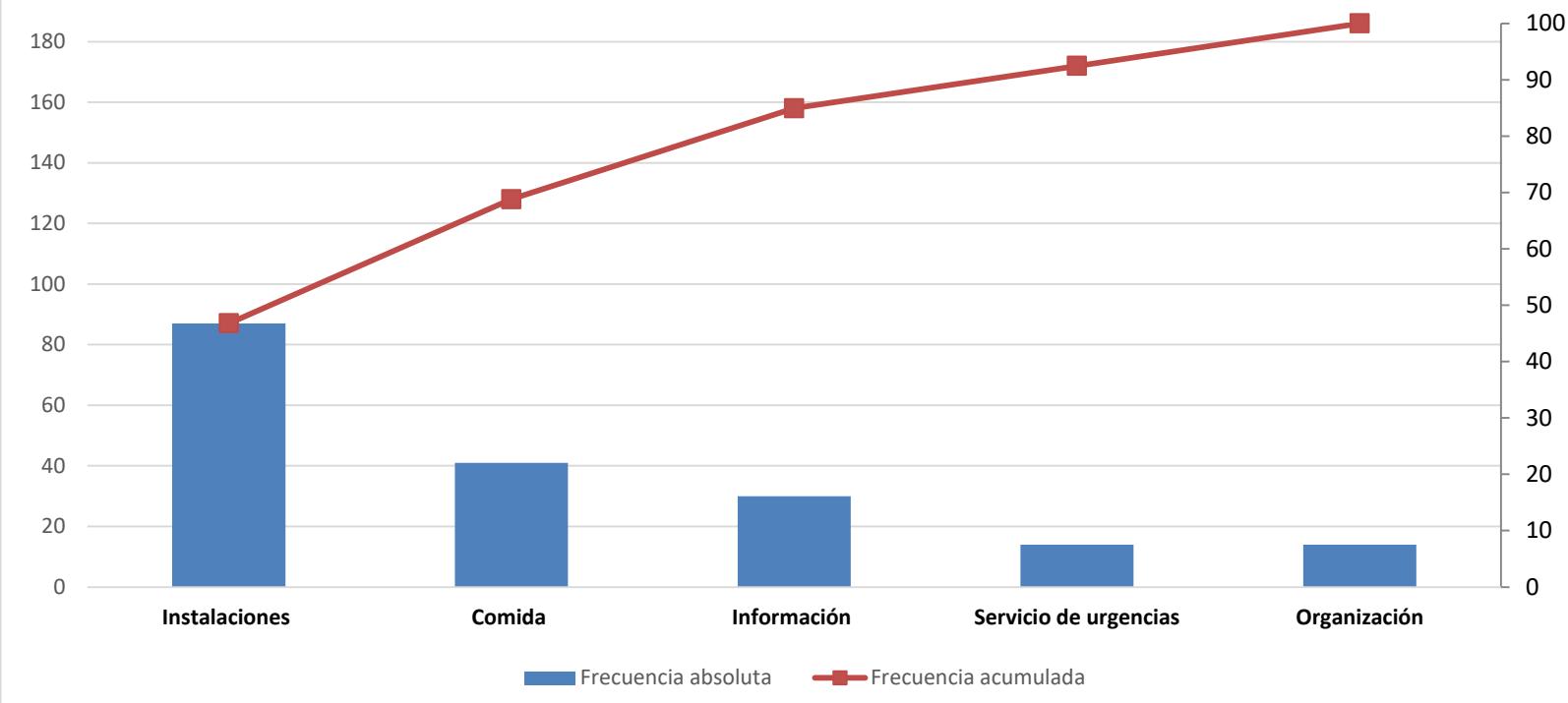
**34. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan*	Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, wifi/tv gratis, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)		El servicio de urgencias		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	105	31	29,5	17	16,2	7	6,7	3	2,9	6	5,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	67	14	20,9	12	17,9	9	13,4	2	3,0	1	1,5
III Hospital Rafael Méndez	52	15	28,8	4	7,7	8	15,4	2	3,8	2	3,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	22	6	27,3	1	4,5	1	4,5	3	13,6	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	28	4	14,3	4	14,3	2	7,1	1	3,6	4	14,3
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	38	17	44,7	3	7,9	3	7,9	3	7,9	1	2,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>312</b>	<b>87</b>	<b>27,9</b>	<b>41</b>	<b>13,1</b>	<b>30</b>	<b>9,6</b>	<b>14</b>	<b>4,5</b>	<b>14</b>	<b>4,5</b>

\*Se excluyen del "Total Contestan" las respuestas: "Todo está bien" o "Nada que mejorar" (140).

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

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



n= 186

**35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo al niño/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	146	98,6	96,8	100
II Complejo Hospitalario de Cartagena	100	91	91,0	85,4	96,6
III Hospital Rafael Méndez	80	69	86,3	78,7	93,8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	46	90,2	82,0	98,4
V Hospital Virgen del Castillo	61	50	82,0	72,3	91,6
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	56	93,3	87,0	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>500</b>	<b>458</b>	<b>91,6</b>	<b>89,2</b>	<b>94,0</b>

### 36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos 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	147	142	96,6	93,7	99,5	9,6	0,9	84,4		
II Complejo Hospitalario de Cartagena	98	85	86,7	80,0	93,5	9,0	1,9	70,4		
III Hospital Rafael Méndez	79	64	81,0	72,4	89,7	8,6	2,0	57,0		
IV Hospital Comarcal del Noroeste	51	43	84,3	74,3	94,3	8,5	2,2	52,9		
V Hospital Virgen del Castillo	62	53	85,5	76,7	94,3	8,9	1,9	62,9		
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	55	91,7	84,7	98,7	9,3	1,5	80,0		
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>497</b>	<b>442</b>	<b>88,9</b>	<b>86,2</b>	<b>91,7</b>	<b>9,1</b>	<b>1,7</b>	<b>70,8</b>		



\*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 para sus hijos 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 PEDIÁTRICA	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 Los Arcos del Mar Menor
1. ¿Le informaron a usted, a su pareja o a sus familiares de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización?	85,2	88,0	78,6	80,0	90,2	91,9	85,0
2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad?	97,2	97,7	93,5	96,9	100	96,5	100
3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso del niño/a, se presentó?	90,7	93,2	88,3	91,0	82,0	91,7	94,6
4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso del niño/a, le preguntó (a usted o a sus familiares) el nombre del niño/a para confirmar su identidad?	96,2	95,0	96,7	97,4	93,6	96,6	98,2
5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron al niño/a en el hospital?	90,6	90,7	86,7	87,3	96,1	91,7	95,0
5bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron al niño/a en el hospital? (media)	9,2	9,2	9,1	8,9	9,4	9,3	9,6
6. Durante la estancia del niño/a 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?	87,1	92,4	76,8	84,8	82,4	93,4	91,4
7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	95,0	95,3	93,0	98,8	94,1	93,5	95,0
9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	81,4	80,5	83,8	86,1	86,3	80,6	70,0
11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	82,9	78,8	72,3	86,2	100	96,5	75,9
13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	92,0	89,1	94,0	91,1	90,2	96,8	93,2
15. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad del niño/a?	90,1	89,3	84,0	91,3	88,2	93,5	98,3
15bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad del niño/a? (media)	9,1	9,2	8,8	9,0	8,9	9,3	9,6
16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad del niño/a?	91,2	90,0	89,0	91,1	92,0	93,5	95,0
16bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad del niño/a? (media)	9,2	9,2	8,9	9,1	9,2	9,4	9,6
17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir el niño/a en casa?	95,0	96,6	89,9	95,0	92,2	96,7	100
18. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?	98,0	97,3	97,0	98,8	100	98,4	98,3
19. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?	97,0	96,6	94,0	97,5	98,0	98,4	100
20. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?	97,2	96,7	93,8	97,5	100	100	98,3
21. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a el niño/a?	97,3	97,9	95,8	95,9	100	98,2	96,6
22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	96,8	97,3	96,0	95,0	96,1	96,8	100
23. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	95,6	96,7	92,0	96,3	96,1	95,2	98,3
24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	96,4	96,7	90,9	98,7	98,0	100	96,7
25. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	97,7	98,6	96,9	97,3	100	98,2	94,9
26. Durante el tiempo que permaneció el niño/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?	91,3	93,7	93,7	94,8	81,6	91,9	84,5
27. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?	85,9	86,0	81,0	87,3	84,3	87,1	91,7
29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	81,2						
30. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	71,0						
31. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	23,5						
32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	91,6	93,3	90,9	86,3	89,8	93,5	95,0
32bis. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba el niño/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,3	9,5	9,1	8,8	9,1	9,3	9,7
33. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	89,2	94,6	85,0	88,8	86,3	85,5	90,0
33bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,0	9,3	8,6	8,9	8,9	8,9	9,2
35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo el niño/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	91,6	98,6	91,0	86,3	90,2	82,0	93,3
36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?	88,9	96,6	86,7	81,0	84,3	85,5	91,7
36bis. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares? (media)	9,1	9,6	9,0	8,6	8,5	8,9	9,3

**Aclaraciones a la lectura de la tabla:**

- En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador
- En salmón la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador
- Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

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

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

## INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

<b>2.1.21</b>	<b>Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de padres de niños/as que han sido dados de alta que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
<b>Fórmula</b>	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

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 Los Arcos del Mar Menor
89,2	94,6	85,0	88,8	86,3	85,5	90,0
	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%

## INDICADOR PACTOS DE GESTIÓN

<b>2.1.23</b>	<b>Organización en el Área de Hospitalización Pediátrica</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de padres que valora como muy bien o bien la tranquilidad para descansar por la noche y el servicio y la calidad de la comida del hospital, y que supieron siempre con facilidad quien les atendía y que pudieron acompañar a su hijo/a, mientras estuvieron hospitalizados en el Servicio Murciano de Salud.
<b>Fórmula</b>	Promedio del porcentaje de cumplimientos de los subíndicadores x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Subíndicadores</b>	Padres que manifiestan que, durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba x 100 / Valoraciones realizadas  Padres que pudieron saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal x 100 / Valoraciones realizadas  Padres que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para que descansara su hijo/a por la noche en el hospital en el que estaba ingresado x 100 / Valoraciones realizadas  Padres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital en el que estaba ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
<b>Meta</b>	

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 Los Arcos del Mar Menor
88,3	88,5	84,2	89,2	88,6	94,7	86,3
91,3	93,7	93,7	94,8	81,6	91,9	84,5
87,1	92,4	76,8	84,8	82,4	93,4	91,4
92,0	89,1	94,0	91,1	90,2	96,8	93,2
82,9	78,8	72,3	86,2	100	96,5	75,9
	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%