

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
SERVICIOS OBSTÉTRICOS
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	68
Indicadores del Acuerdo de Gestión	69

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Mujeres de 16 años o más que han dado a luz a un recién nacido sano, y han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital, del 8 de abril al 2 de junio y del 2 de septiembre al 27 de octubre de 2024. En el caso de no poder responder al cuestionario la mujer por problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que la acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital. El periodo de estudio se amplió dos semanas, en ambos periodos de estudio, en el Hospital Comarcal del Noroeste y el 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 - Noroeste. 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 666 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Servicios Obstétricos al que se ha incorporado una pregunta sobre el funcionamiento del Servicio Murciano de Salud durante la pandemia. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la mujer que dio a luz en un 73,58% de los casos y al acompañante en el 26,42% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 9,56 minutos (5-15 minutos).

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

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	160
III	Hospital Rafael Méndez	80
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80
V	Hospital Virgen del Castillo	66
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80
Servicio Murciano de Salud		666

Edad de la usuaria

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 16 a 17 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	0	0,0	18	9,0	180	90,0	2	1,0	32,0	5,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	1	0,6	20	12,5	138	86,3	1	0,6	31,8	5,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	0	0,0	6	7,5	74	92,5	0	0,0	31,6	5,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	1	1,3	3	3,7	76	95,0	0	0,0	33,1	5,2
V	Hospital Virgen del Castillo	66	2	3,0	7	10,6	57	86,4	0	0,0	31,2	6,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	0	0,0	12	15,0	67	83,8	1	1,2	30,7	5,7
Servicio Murciano de Salud		666	4	0,6	66	9,9	592	88,9	4	0,6	31,8	5,6

Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 16 a 17 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	56	0	0,0	1	1,8	52	92,8	2	3,6	1	1,8	35,2	6,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	0	0,0	4	8,3	38	79,2	6	12,5	0	0,0	36,0	8,0
III	Hospital Rafael Méndez	22	0	0,0	0	0,0	20	90,9	2	9,1	0	0,0	37,2	7,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12	1	8,3	0	0,0	10	83,4	1	8,3	0	0,0	37,4	8,0
V	Hospital Virgen del Castillo	11	0	0,0	0	0,0	9	81,8	2	18,2	0	0,0	37,4	6,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	21	0	0,0	1	4,8	15	71,4	5	23,8	0	0,0	38,5	10,4
Servicio Murciano de Salud		170	1	0,6	6	3,5	144	84,7	18	10,6	1	0,6	36,4	7,8

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	59	48	81,4	11	18,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	38	79,2	10	20,8
III	Hospital Rafael Méndez	23	20	87,0	3	13,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12	11	91,7	1	8,3
V	Hospital Virgen del Castillo	11	9	81,8	2	18,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	21	17	81,0	4	19,0
Servicio Murciano de Salud		174	143	82,2	31	17,8

Estudios de la usuaria

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	13	6,6	184	93,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	19	12,0	139	88,0
III	Hospital Rafael Méndez	79	12	15,2	67	84,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	6	7,5	74	92,5
V	Hospital Virgen del Castillo	66	3	4,5	63	95,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	9	11,5	69	88,5
Servicio Murciano de Salud		658	62	9,4	596	90,6

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	57	7	12,3	50	87,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	9	18,8	39	81,2
III	Hospital Rafael Méndez	23	3	13,0	20	87,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12	3	25,0	9	75,0
V	Hospital Virgen del Castillo	11	1	9,1	10	90,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	20	6	30,0	14	70,0
Servicio Murciano de Salud		171	29	17,0	142	83,0

Nacionalidad de la usuaria

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	179	89,5	21	10,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	136	85,0	24	15,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	64	80,0	16	20,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	77	96,3	3	3,8
V	Hospital Virgen del Castillo	66	62	93,9	4	6,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	62	77,5	18	22,5
Servicio Murciano de Salud		666	580	87,1	86	12,9

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	199	186	93,5	13	6,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	144	90,0	16	10,0
III	Hospital Rafael Méndez	79	77	97,5	2	2,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	75	93,7	5	6,3
V	Hospital Virgen del Castillo	66	51	77,3	15	22,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	74	92,5	6	7,5
Servicio Murciano de Salud		664	607	91,4	57	8,6

CUESTIONARIO

1. ¿Estuvo usted en la zona de dilatación y/o paritorio del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	187	93,5	13	6,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	152	95,0	8	5,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	71	88,8	9	11,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	73	91,3	7	8,8
V	Hospital Virgen del Castillo	66	60	90,9	6	9,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	74	92,5	6	7,5
Servicio Murciano de Salud		666	617	92,6	49	7,4

2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí y no quise tenerlo; Sí y lo tuve; Sí pero no llegó a tiempo		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	187	185	98,9	97,5	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	152	151	99,3	98,1	100
III	Hospital Rafael Méndez	71	71	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	71	97,3	93,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	60	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	73	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		616	611	99,2	98,5	99,9

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí y no la acepté; Sí y me la pusieron; Sí pero no dio tiempo a ponérmela		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	176	95,7	92,7	98,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	149	141	94,6	91,0	98,3
III	Hospital Rafael Méndez	70	63	90,0	83,0	97,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	69	98,6	95,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	55	47	85,5	76,1	94,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	70	95,9	91,3	100
Servicio Murciano de Salud		601	566	94,2	92,3	96,0

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

4. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le preguntaron si tenía dolor?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	182	170	93,4	89,8	97,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	141	94,0	90,2	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	67	64	95,5	90,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	72	69	95,8	91,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	55	93,2	86,8	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	70	97,2	93,4	100
Servicio Murciano de Salud		602	569	94,5	92,7	96,3

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

5. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	179	168	93,9	90,3	97,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	143	130	90,9	86,2	95,6
III	Hospital Rafael Méndez	67	57	85,1	76,5	93,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	71	67	94,4	88,8	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	58	54	93,1	86,6	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	71	98,6	95,9	100
Servicio Murciano de Salud		590	547	92,7	90,6	94,8

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	187	181	96,8	94,3	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	152	147	96,7	93,9	99,5
III	Hospital Rafael Méndez	71	70	98,6	95,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	68	93,2	87,4	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	60	58	96,7	92,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	74	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		617	598	96,9	95,6	98,3

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	163	158	96,9	94,3	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	133	123	92,5	88,0	97,0
III	Hospital Rafael Méndez	60	58	96,7	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	64	94,1	88,5	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	56	53	94,6	88,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	67	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		547	523	95,6	93,9	97,3

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	140	139	99,3	97,9	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	121	119	98,3	96,1	100
III	Hospital Rafael Méndez	58	58	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	61	61	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	47	47	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	59	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		486	483	99,4	98,7	100

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	185	182	98,4	96,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	146	97,3	94,8	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	71	69	97,2	93,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	72	98,6	96,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	57	95,0	89,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	71	97,3	93,5	100
Servicio Murciano de Salud		612	597	97,5	96,3	98,8

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	187	182	97,3	95,0	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	151	149	98,7	96,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	71	70	98,6	95,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	71	97,3	93,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	56	93,3	87,0	99,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	74	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		616	602	97,7	96,6	98,9

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	166	161	97,0	94,4	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	133	126	94,7	90,9	98,5
III	Hospital Rafael Méndez	61	59	96,7	92,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	66	97,1	93,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	54	51	94,4	88,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	67	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		549	530	96,5	95,0	98,1

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	143	99,3	97,9	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	122	122	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	58	58	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	63	63	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	45	45	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	59	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		491	490	99,8	99,4	100

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

13. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo le iban a usted las cosas en dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	171	92,9	89,2	96,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	146	133	91,1	86,5	95,7
III	Hospital Rafael Méndez	70	69	98,6	95,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	72	70	97,2	93,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	58	53	91,4	84,2	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	70	97,2	93,4	100
Servicio Murciano de Salud		602	566	94,0	92,1	95,9

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

14. Después del parto, ¿le colocaron a su hijo sobre su pecho y abdomen para favorecer el contacto piel con piel?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	151	151	100	100	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	114	113	99,1	97,4	100
III	Hospital Rafael Méndez	57	57	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	56	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	63	63	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	64	63	98,4	95,4	100
Servicio Murciano de Salud		505	503	99,6	99,1	100

15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	189	95,0	91,9	98,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	152	95,0	91,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	79	98,8	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	76	96,2	92,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	66	64	97,0	92,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	77	96,3	92,1	100
Servicio Murciano de Salud		664	637	95,9	94,4	97,4

16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	195	108	55,4	48,4	62,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	154	91	59,1	51,3	66,9
III	Hospital Rafael Méndez	76	56	73,7	63,8	83,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	61	77,2	68,0	86,5
V	Hospital Virgen del Castillo	64	45	70,3	59,1	81,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	50	63,3	52,7	73,9
Servicio Murciano de Salud		647	411	63,5	59,8	67,2

17. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada, ¿cómo valora la información que le dieron?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	108	105	97,2	94,1	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	87	95,6	91,4	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	56	55	98,2	94,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	61	61	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	45	45	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	50	49	98,0	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		411	402	97,8	96,4	99,2

18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	181	166	91,7	87,7	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	148	137	92,6	88,3	96,8
III	Hospital Rafael Méndez	76	73	96,1	91,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	71	69	97,2	93,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	62	60	96,8	92,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	73	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		611	578	94,6	92,8	96,4

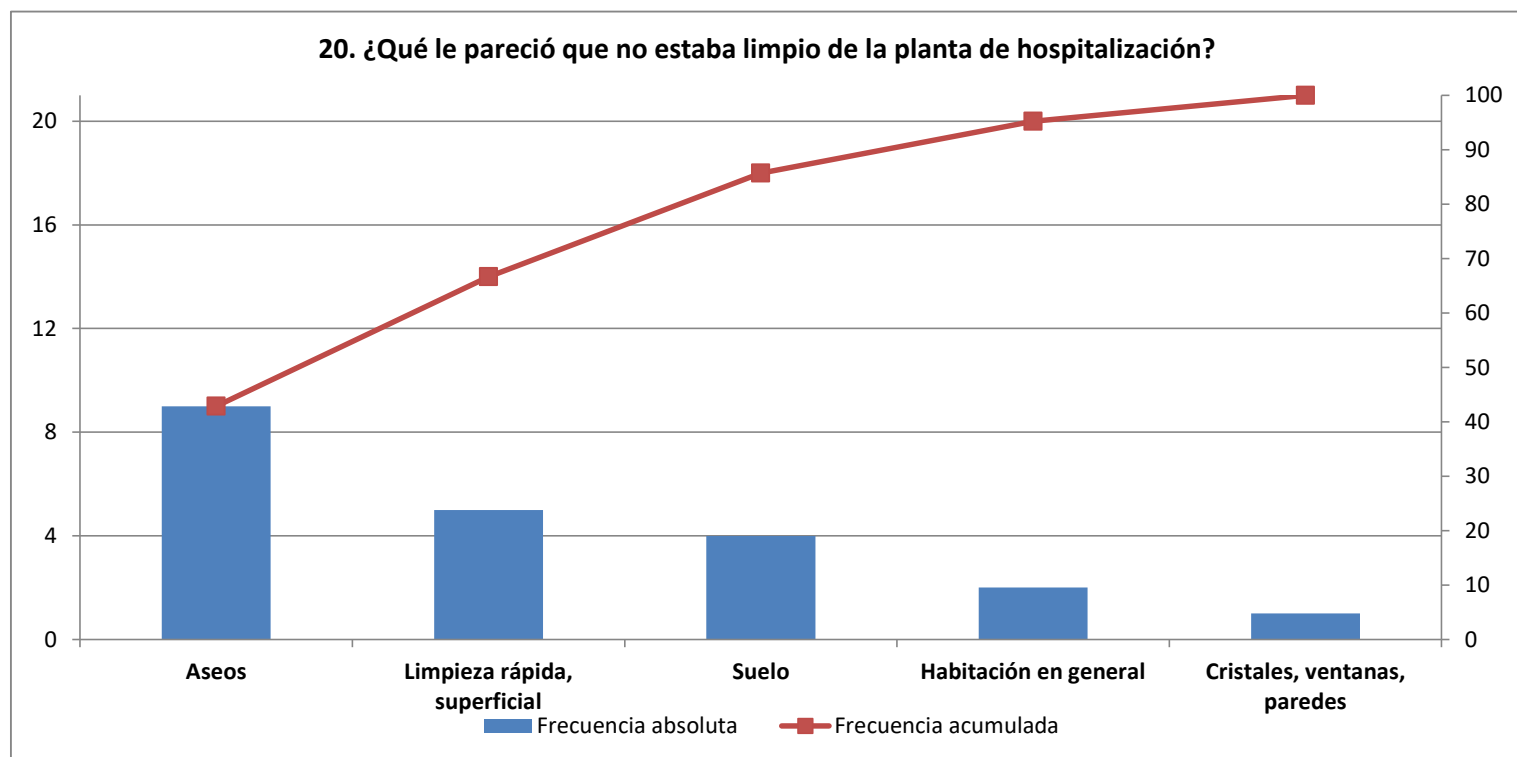
19. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	196	98,0	96,1	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	154	96,3	93,3	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	75	93,8	88,4	99,1
V	Hospital Virgen del Castillo	66	62	93,9	88,2	99,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	79	98,8	96,3	100
Servicio Murciano de Salud		666	641	96,2	94,8	97,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Limpieza rápida, superficial		Suelo		Habitación en general		Cristales, ventanas, paredes	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	1	25,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	1	16,7	1	16,7	1	16,7	1	16,7	1	16,7
III	Hospital Rafael Méndez	5	2	40,0	1	20,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	2	40,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	2	50,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		25	9	36,0	5	20,0	4	16,0	2	8,0	1	4,0

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 21

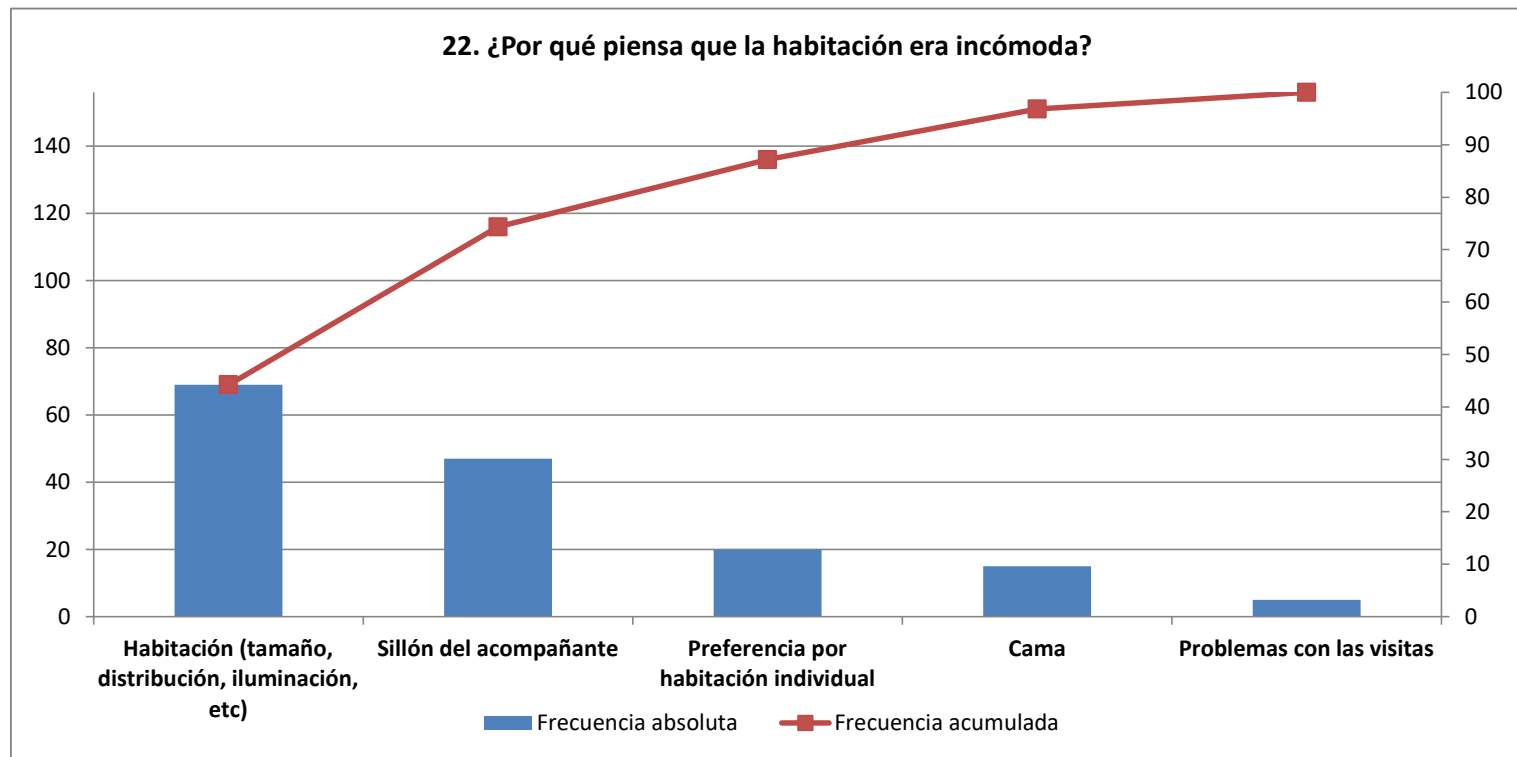
21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	128	64,0	57,3	70,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	122	76,3	69,7	82,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	62	77,5	68,3	86,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	73	91,3	85,1	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	66	58	87,9	80,0	95,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	59	73,8	64,1	83,4
Servicio Murciano de Salud		666	502	75,4	72,1	78,6

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada, etc.		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Preferencia por habitación individual (ruido, visitas, intimidad, etc)		Cama (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)		Problemas con las visitas (horario, nº personas, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	72	18	25,0	34	47,2	10	13,9	5	6,9	4	5,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	38	20	52,6	6	15,8	5	13,2	4	10,5	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	18	14	77,8	0	0,0	2	11,1	1	5,6	1	5,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	2	28,6	2	28,6	0	0,0	3	42,9	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	8	3	37,5	1	12,5	1	12,5	2	25,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	21	12	57,1	4	19,0	2	9,5	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		164	69	42,1	47	28,7	20	12,2	15	9,1	5	3,0

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 156

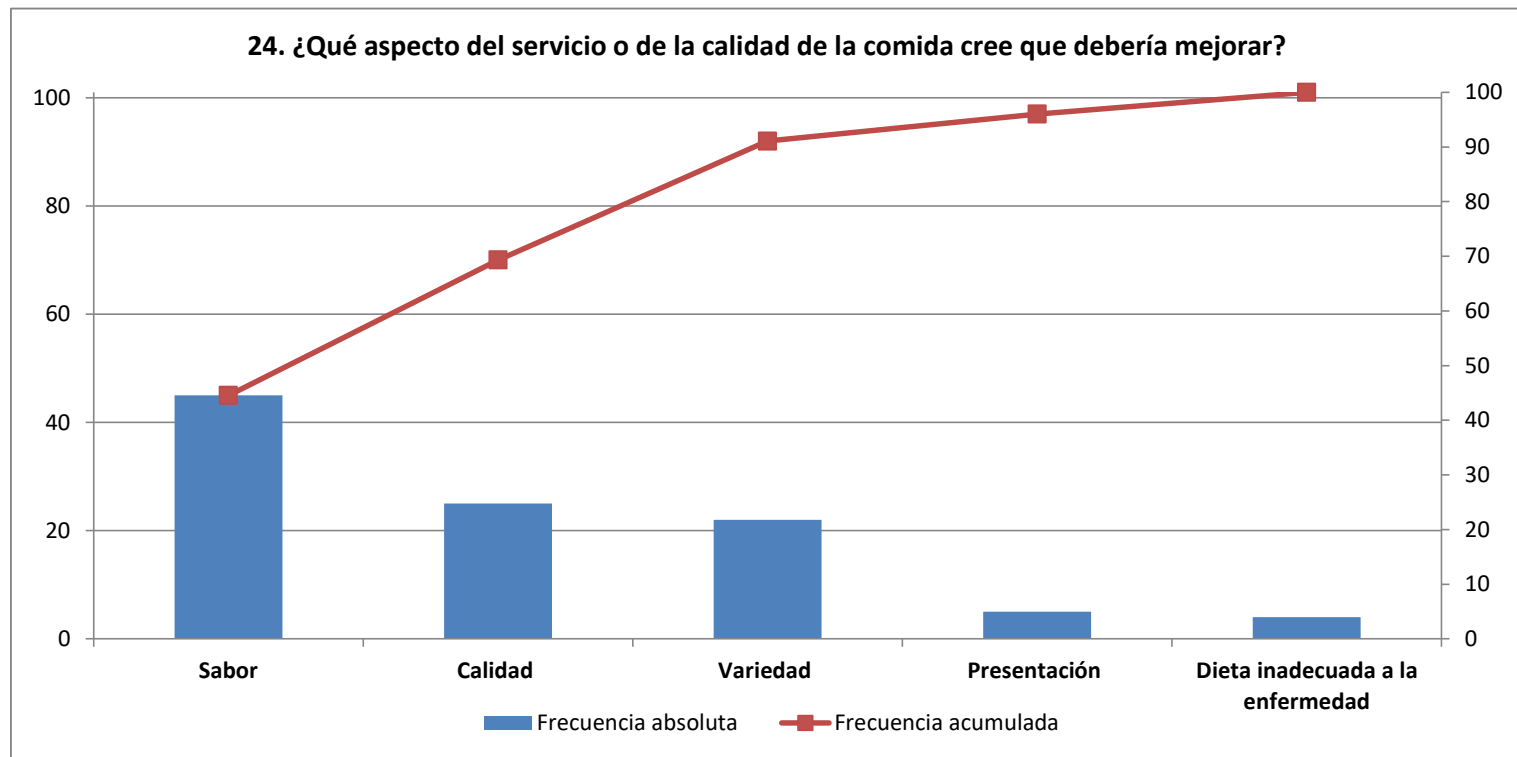
23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	153	77,3	71,4	83,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	157	119	75,8	69,1	82,5
III	Hospital Rafael Méndez	79	66	83,5	75,4	91,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	75	93,8	88,4	99,1
V	Hospital Virgen del Castillo	66	59	89,4	82,0	96,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	68	86,1	78,4	93,7
Servicio Murciano de Salud		659	540	81,9	79,0	84,9

24. ¿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, fritos, mala materia prima, congelados, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Presentación (mal color, mal aspecto, etc)		Dieta inadecuada a la enfermedad	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	45	12	26,7	9	20,0	9	20,0	3	6,7	2	4,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	38	15	39,5	10	26,3	7	18,4	2	5,3	1	2,6
III	Hospital Rafael Méndez	13	6	46,2	4	30,8	2	15,4	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	3	60,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	7	3	42,9	1	14,3	2	28,6	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	6	54,5	0	0,0	2	18,2	0	0,0	1	9,1
Servicio Murciano de Salud		119	45	37,8	25	21,0	22	18,5	5	4,2	4	3,4

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 101

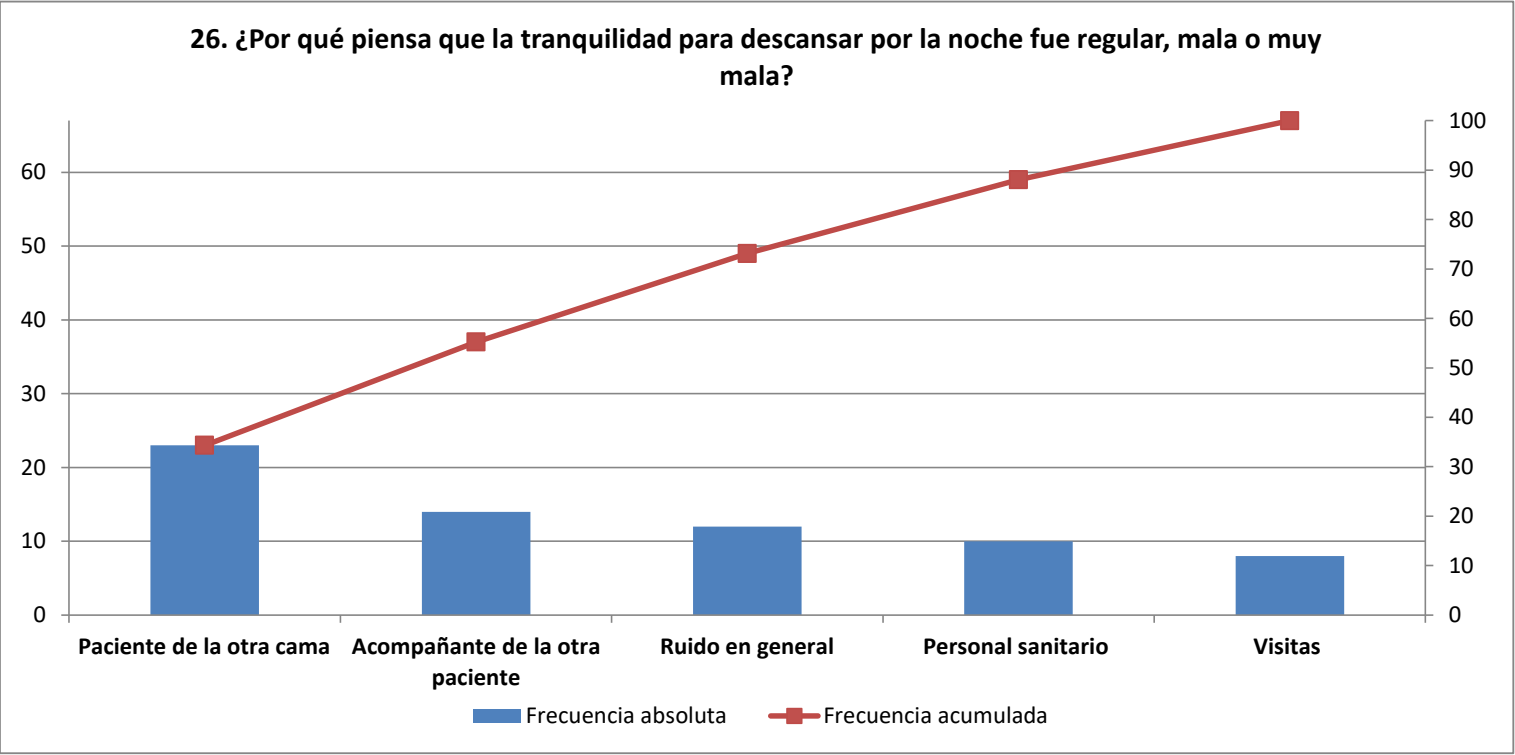
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	178	89,0	84,7	93,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	138	86,3	80,9	91,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	73	91,3	85,1	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	79	98,8	96,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	66	58	87,9	80,0	95,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	72	90,0	83,4	96,6
Servicio Murciano de Salud		666	598	89,8	87,5	92,1

26. ¿Por qué piensa que la tranquilidad para descansar por la noche fue regular, mala o muy mala?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Compañera de habitación (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Acompañante de la compañera de habitación (ruido, tv muy alta, hablar fuerte, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	22	6	27,3	5	22,7	5	22,7	4	18,2	2	9,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	22	8	36,4	3	13,6	3	13,6	3	13,6	5	22,7
III	Hospital Rafael Méndez	7	3	42,9	2	28,6	2	28,6	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	8	2	25,0	2	25,0	2	25,0	1	12,5	1	12,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	4	50,0	2	25,0	0	0,0	1	12,5	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		68	23	33,8	14	20,6	12	17,6	10	14,7	8	11,8

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 67

27. 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?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	157	79,7	74,1	85,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	126	80,8	74,6	87,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	67	83,8	75,7	91,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	75	64	85,3	77,3	93,3
V	Hospital Virgen del Castillo	66	56	84,8	76,2	93,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	61	81,3	72,5	90,2
Servicio Murciano de Salud		649	531	81,8	78,9	84,8

28. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico durante su ingreso en planta?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	190	96,0	93,2	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	158	98,8	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	79	78	98,7	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	77	96,3	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	66	65	98,5	95,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		663	646	97,4	96,2	98,6

29. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras durante su ingreso en planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	193	96,5	94,0	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	158	98,8	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	80	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	78	98,7	96,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	66	65	98,5	95,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	80	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		665	654	98,3	97,4	99,3

30. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería durante su ingreso en planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	184	92,0	88,2	95,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	157	98,1	96,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	77	96,3	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	66	65	98,5	95,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	99,8
Servicio Murciano de Salud		666	637	95,6	94,1	97,2

31. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería durante su ingreso en planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	187	94,0	90,7	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	151	94,4	90,8	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	78	98,7	96,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	65	65	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	79	98,8	96,3	100
Servicio Murciano de Salud		663	637	96,1	94,6	97,6

32. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores durante su ingreso en planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	195	193	99,0	97,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	158	156	98,7	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	79	79	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	77	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	63	63	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	78	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		650	646	99,4	98,8	100

33. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad durante su ingreso en planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	191	96,0	93,3	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	156	97,5	95,1	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	80	78	97,5	94,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	79	98,8	96,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	66	65	98,5	95,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		665	647	97,3	96,1	98,5

34. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	182	91,0	87,0	95,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	144	90,0	85,4	94,6
III	Hospital Rafael Méndez	79	71	89,9	83,2	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	66	60	90,9	84,0	97,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	72	90,0	83,4	96,6
Servicio Murciano de Salud		665	605	91,0	88,8	93,2

35. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor durante su ingreso en planta?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	195	182	93,3	89,8	96,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	148	94,9	91,4	98,3
III	Hospital Rafael Méndez	78	73	93,6	88,2	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	74	93,7	88,3	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	64	62	96,9	92,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	74	94,9	90,0	99,8
Servicio Murciano de Salud		650	613	94,3	92,5	96,1

36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	194	160	82,5	77,1	87,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	133	83,1	77,3	88,9
III	Hospital Rafael Méndez	79	68	86,1	78,4	93,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	72	90,0	83,4	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	66	58	87,9	80,0	95,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	67	85,9	78,2	93,6
Servicio Murciano de Salud		657	558	84,9	82,2	87,7

37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y cuidados que debía seguir usted en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	182	163	89,6	85,1	94,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	151	142	94,0	90,3	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	78	77	98,7	96,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	73	92,4	86,6	98,2
V	Hospital Virgen del Castillo	66	63	95,5	90,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	72	94,7	89,7	99,8
Servicio Murciano de Salud		632	590	93,4	91,4	95,3

38. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y cuidados que debía seguir su hijo/a en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	167	90,8	86,6	94,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	151	144	95,4	92,0	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	80	79	98,8	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	78	98,7	96,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	66	64	97,0	92,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	73	97,3	93,7	100
Servicio Murciano de Salud		635	605	95,3	93,6	96,9

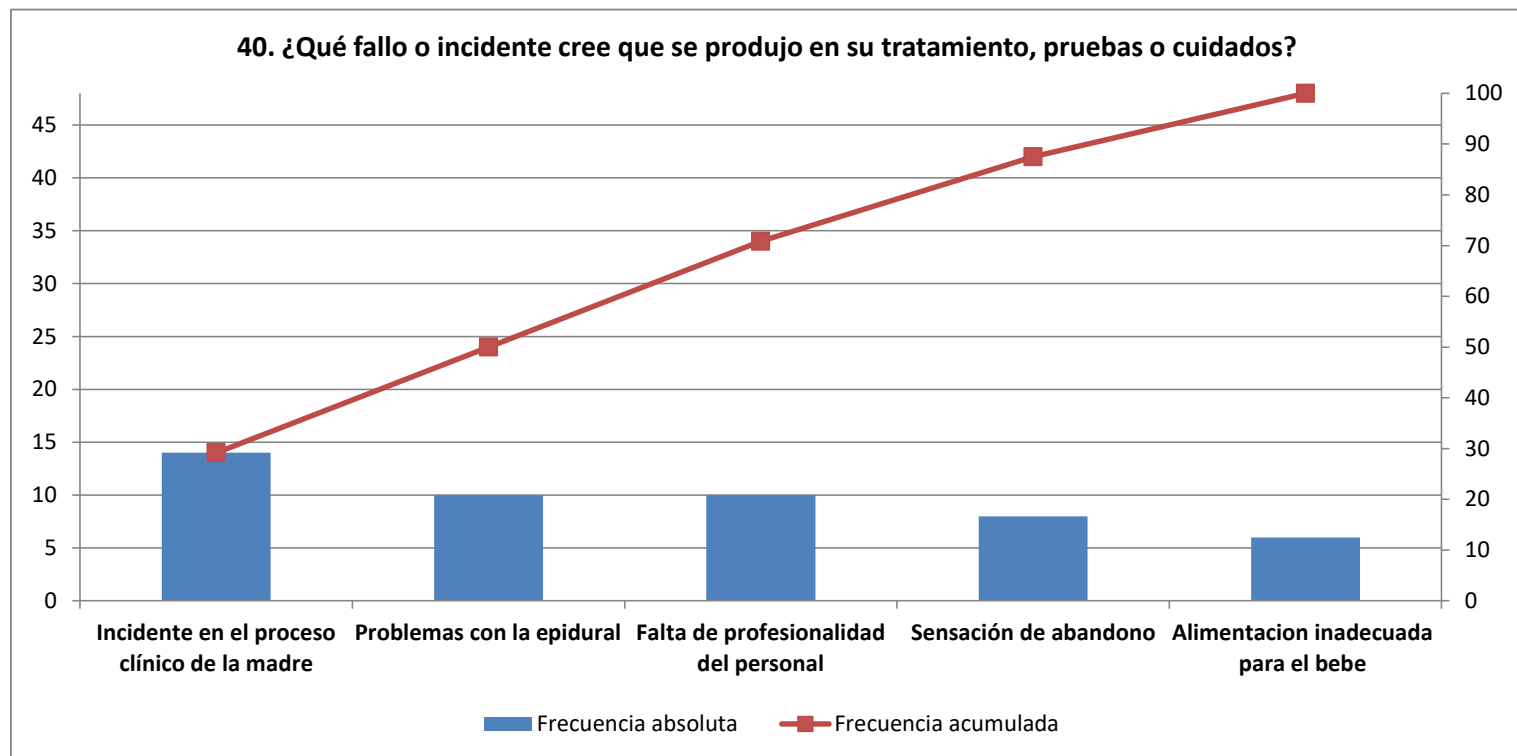
39. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	173	86,9	82,3	91,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	135	84,9	79,3	90,5
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	72	90,0	83,4	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	66	61	92,4	86,0	98,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	77	96,3	92,1	100
Servicio Murciano de Salud		664	593	89,3	87,0	91,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Incidente en el proceso clínico de la madre		Problemas con la epidural		Falta de profesionalidad del personal		Sensación de abandono		Alimentacion inadecuada para el bebe (poca cantidad, no querer dar biberones, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	26	6	23,1	1	3,8	5	19,2	2	7,7	1	3,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	24	6	25,0	2	8,3	1	4,2	4	16,7	3	12,5
III	Hospital Rafael Méndez	5	0	0,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	1	12,5	1	12,5	2	25,0	1	12,5	1	12,5
V	Hospital Virgen del Castillo	5	0	0,0	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		71	14	19,7	10	14,1	10	14,1	8	11,3	6	8,5

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 48

41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	26	15	57,7	38,7	76,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	23	14	60,9	40,9	80,8
III	Hospital Rafael Méndez	5	4	80,0	44,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	3	50,0	10,0	90,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	4	80,0	44,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	3	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		68	43	63,2	51,8	74,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	24	10	41,7	21,9	61,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	23	13	56,5	36,3	76,8
III	Hospital Rafael Méndez	5	3	60,0	17,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	3	37,5	4,0	71,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	1	20,0	0,0	55,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	2	66,7	13,3	100
Servicio Murciano de Salud		68	32	47,1	35,2	58,9

43. ¿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	25	2	8,0	0,0	18,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	22	8	36,4	16,3	56,5
III	Hospital Rafael Méndez	5	0	0,0	0,0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	2	25,0	0,0	55,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	1	20,0	0,0	55,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	0	0,0	0,0	0,0
Servicio Murciano de Salud		68	13	19,1	9,8	28,5

44. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	179	89,9	85,8	94,1	8,9	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	146	91,3	86,9	95,6	9,1	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1	9,0	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	75	93,8	88,4	99,1	9,2	1,1
V	Hospital Virgen del Castillo	66	57	86,4	78,1	94,6	9,0	1,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	99,8	9,3	0,9
Servicio Murciano de Salud		665	608	91,4	89,3	93,6	9,1	1,5

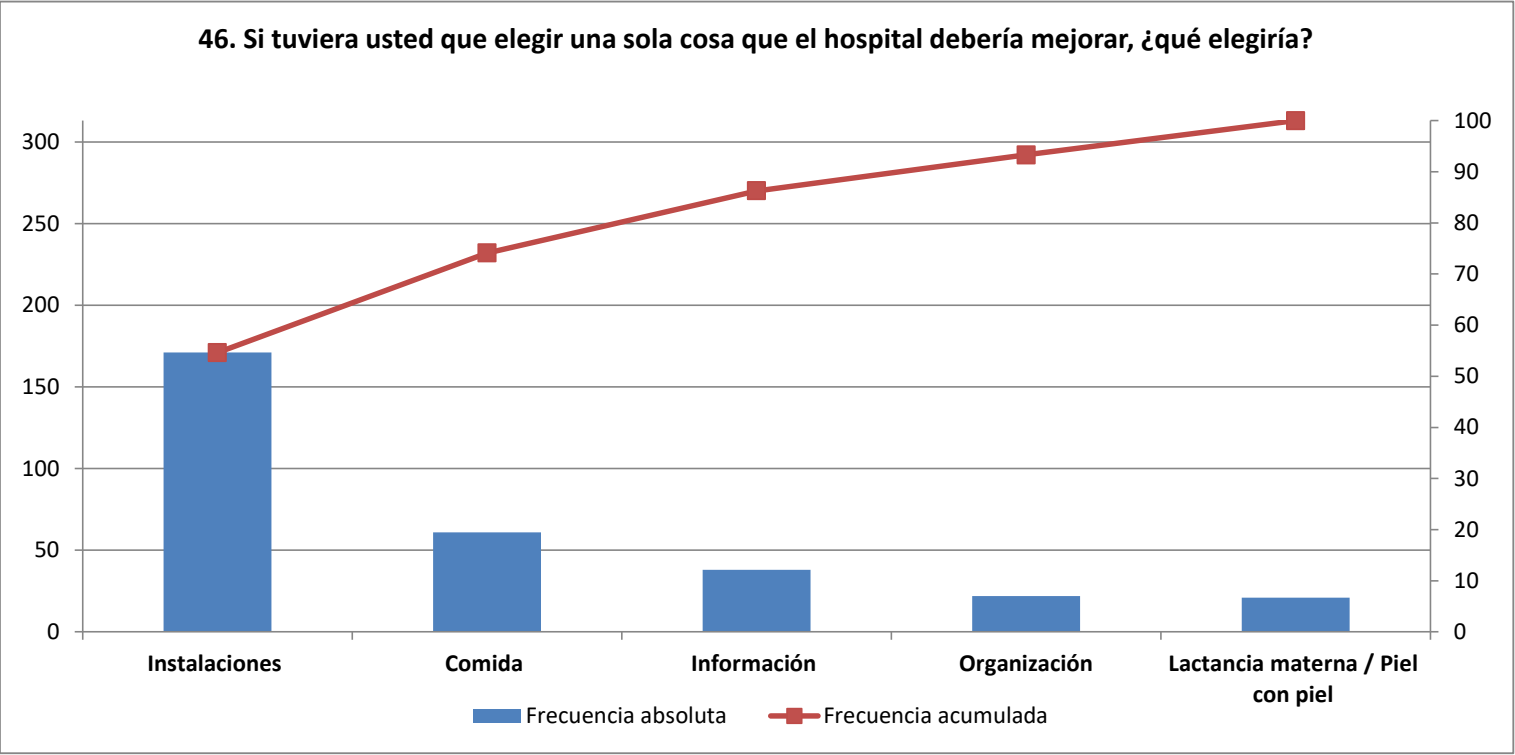
45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	181	91,0	87,0	94,9	9,0	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	146	91,8	87,6	96,1	9,1	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	74	92,5	86,7	98,3	9,1	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	74	92,5	86,7	98,3	9,2	1,2
V	Hospital Virgen del Castillo	66	57	86,4	78,1	94,6	9,0	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100	9,3	0,9
Servicio Murciano de Salud		664	610	91,9	89,8	93,9	9,1	1,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)		Organización (control de visitas, respetar descanso, etc)		Lactancia materna / piel con piel (ayuda, más información, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	68	45,6	10	6,7	15	10,1	6	4,0	7	4,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	105	35	33,3	19	18,1	11	10,5	7	6,7	6	5,7
III	Hospital Rafael Méndez	51	23	45,1	6	11,8	2	3,9	4	7,8	3	5,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	43	12	27,9	6	14,0	4	9,3	2	4,7	1	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	33	13	39,4	8	24,2	4	12,1	0	0,0	1	3,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	20	41,7	12	25,0	2	4,2	3	6,3	3	6,3
Servicio Murciano de Salud		429	171	39,9	61	14,2	38	8,9	22	5,1	21	4,9

*Se excluyen del "Total Contestan" las respuestas: "Todo está bien" y "Nada que mejorar" (115).
Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 313

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	185	92,5	88,8	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	149	93,1	89,2	97,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	74	92,5	86,7	98,3
V	Hospital Virgen del Castillo	66	61	92,4	86,0	98,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	78	97,5	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		666	622	93,4	91,5	95,3

50. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas 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	198	180	90,9	86,9	94,9	9,3	1,5	75,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	145	91,2	86,8	95,6	9,1	1,7	73,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	70	87,5	80,3	94,7	8,9	1,6	65,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	67	83,8	75,7	91,8	8,9	1,5	65,0
V	Hospital Virgen del Castillo	66	54	81,8	72,5	91,1	8,9	1,6	62,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	99,8	9,2	1,1	76,3
Servicio Murciano de Salud		663	592	89,3	86,9	91,6	9,1	1,5	71,2

< 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 este hospital a sus amigas 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

SERVICIOS OBSTÉTRICOS	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
2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?	99,2	98,9	99,3	100	97,3	100	100
3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?	94,2	95,7	94,6	90,0	98,6	85,5	95,9
4. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le preguntaron si tenía dolor?	94,5	93,4	94,0	95,5	95,8	93,2	97,2
5. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	92,7	93,9	90,9	85,1	94,4	93,1	98,6
6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	96,9	96,8	96,7	98,6	93,2	96,7	100
7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	95,6	96,9	92,5	96,7	94,1	94,6	100
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	99,4	99,3	98,3	100	100	100	100
9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	97,5	98,4	97,3	97,2	98,6	95,0	97,3
10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	97,7	97,3	98,7	98,6	97,3	93,3	100
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	96,5	97,0	94,7	96,7	97,1	94,4	100
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	99,8	99,3	100	100	100	100	100
13. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo le iban a usted las cosas en dilatación o paritorio?	94,0	92,9	91,1	98,6	97,2	91,4	97,2
14. Después del parto, ¿le colocaron a su hijo sobre su pecho y abdomen para favorecer el contacto piel con piel?	99,6	100	99,1	100	100	100	98,4
15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?	95,9	95,0	95,0	98,8	96,2	97,0	96,3
16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?	63,5	55,4	59,1	73,7	77,2	70,3	63,3
17. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada, ¿cómo valora la información que le dieron?	97,8	97,2	95,6	98,2	100	100	98,0
18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?	94,6	91,7	92,6	96,1	97,2	96,8	100
19. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	96,2	98,0	96,3	93,8	93,8	93,9	98,8
21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	75,4	64,0	76,3	77,5	91,3	87,9	73,8
23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	81,9	77,3	75,8	83,5	93,8	89,4	86,1
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	89,8	89,0	86,3	91,3	98,8	87,9	90,0
27. 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?	81,8	79,7	80,8	83,8	85,3	84,8	81,3
28. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico durante su ingreso en planta?	97,4	96,0	98,8	98,7	96,3	98,5	97,5
29. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras durante su ingreso en planta?	98,3	96,5	98,8	100	98,7	98,5	100
30. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería durante su ingreso en planta?	95,6	92,0	98,1	97,5	96,3	98,5	95,0
31. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería durante su ingreso en planta?	96,1	94,0	94,4	96,3	98,7	100	98,8
32. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores durante su ingreso en planta?	99,4	99,0	98,7	100	100	100	100
33. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad durante su ingreso en planta?	97,3	96,0	97,5	97,5	98,8	98,5	97,5
34. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?	91,0	91,0	90,0	89,9	95,0	90,9	90,0
35. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	94,3	93,3	94,9	93,6	93,7	96,9	94,9
36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?	84,9	82,5	83,1	86,1	90,0	87,9	85,9
37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y cuidados que debía seguir usted en su casa?	93,4	89,6	94,0	98,7	92,4	95,5	94,7
38. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y cuidados que debía seguir su hijo/a en su casa?	95,3	90,8	95,4	98,8	98,7	97,0	97,3
39. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?	89,3	86,9	84,9	93,8	90,0	92,4	96,3
41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	63,2						
42. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	47,1						
43. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	19,1						
44. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	91,4	89,9	91,3	93,8	93,8	86,4	95,0
44bis. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	91,9	8,9	9,1	9,0	9,2	9,0	9,3
45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?	91,1	91,0	91,8	92,5	92,5	86,4	97,5
45bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz? (media)	9,1	9,0	9,1	9,1	9,2	9,0	9,3
49. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	93,4	92,5	93,1	93,8	92,5	92,4	97,5
50. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?	89,3	90,9	91,2	87,5	83,8	81,8	95,0
50bis. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares? (media)	9,1	9,3	9,1	8,9	8,9	8,9	9,2

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

2.1.10	Satisfacción en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que valora con 8 o más su satisfacción con los servicios obstétricos del hospital.
Fórmula	Mujeres que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital donde ingresaron para parir x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
91,9	91,0	91,8	92,5	92,5	86,4	97,5
	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%

INDICADORES PACTO DE GESTIÓN

2.1.11	Información en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que recibió información y que la valora como muy bien o bien en los hospitales del Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	Promedio del porcentaje de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron de cómo estaba su hijo después del parto x 100 / Valoraciones realizadas
	Mujeres que declaran haber recibido información, ellas o sus acompañantes, sobre las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvieron ingresadas x 100 / Valoraciones realizadas
	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación de su hijo x 100 / Valoraciones realizadas
	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debían seguir sus hijos en casa x 100 / Valoraciones realizadas
	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía de seguir ellas en casa x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
86,6	82,7	85,3	91,2	90,9	89,5	87,5
95,9	95,0	95,0	98,8	96,2	97,0	96,3
63,5	55,4	59,1	73,7	77,2	70,3	63,3
84,9	82,5	83,1	86,1	90,0	87,9	85,9
95,3	90,8	95,4	98,8	98,7	97,0	97,3
93,4	89,6	94,0	98,7	92,4	95,5	94,7
	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%

2.1.12	Comida en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que valora como muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital.
Fórmula	Mujeres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
81,9	77,3	75,8	83,5	93,8	89,4	86,1
	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%