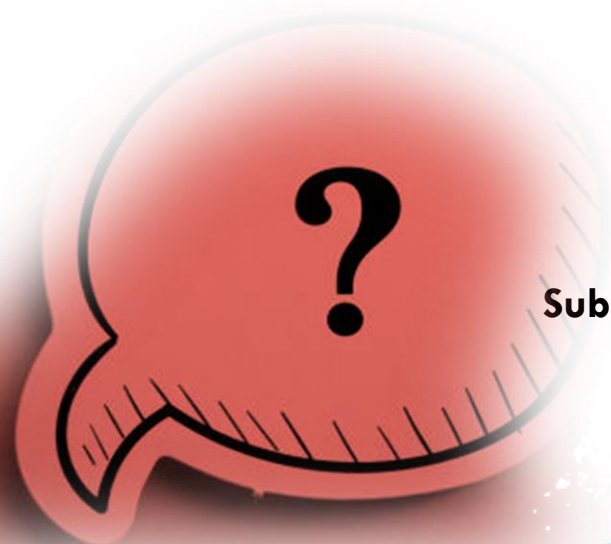


INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS HOSPITALARIAS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

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 Torrrano Delgado. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	57
Indicadores del Acuerdo de Gestión	58

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos en los servicios de urgencias del hospital del 8 de abril al 12 de mayo y del 2 de septiembre al 6 de octubre de 2024. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la atención recibida.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 9 hospitales de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

- Área I - Murcia Oeste (Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca)
- Área II - Cartagena (Complejo Hospitalario de Cartagena)
- Área III - Lorca (Hospital Rafael Méndez)
- Área IV - Noroeste (Hospital Comarcal del Noroeste)
- Área V - Altiplano (Hospital Virgen del Castillo)
- Área VI - Vega Media (Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer)
- Área VII - Murcia Este (Hospital General Universitario Reina Sofía)
- Área VIII - Mar Menor (Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor)
- Área IX - Vega Alta (Hospital de la Vega Lorenzo Guirao)

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por la Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por hospital y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 970 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que fue atendida en urgencias en un 69,08% de los casos y al acompañante en el 30,92%.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,54 minutos (5-15 minutos).

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

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

Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	56	37,3	10	6,7	41	27,3	30	20,0	13	8,7	30,6	24,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	26	21,7	7	5,8	25	20,8	30	25,0	32	26,7	44,4	26,4
III	Hospital Rafael Méndez	100	16	16,0	6	6,0	26	26,0	29	29,0	23	23,0	44,8	24,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	24	24,0	10	10,0	16	16,0	28	28,0	22	22,0	41,9	24,9
V	Hospital Virgen del Castillo	100	18	18,0	8	8,0	21	21,0	29	29,0	24	24,0	44,8	26,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	5	5,0	10	10,0	24	24,0	31	31,0	30	30,0	51,6	21,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	10	10,0	9	9,0	25	25,0	32	32,0	24	24,0	47,8	22,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	22	22,0	7	7,0	15	15,0	32	32,0	24	24,0	43,2	25,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	13	13,0	9	9,0	21	21,0	32	32,0	25	25,0	48,0	25,6
Servicio Murciano de Salud		970	190	19,6	76	7,8	214	22,1	273	28,1	217	22,4	43,4	25,2

Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	63	1	1,6	50	79,4	11	17,5	1	1,6	38,8	8,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	45	1	2,2	18	40,0	20	44,4	6	13,3	47,7	13,9
III	Hospital Rafael Méndez	24	0	0,0	12	50,0	11	45,8	1	4,2	46,0	13,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	34	0	0,0	17	50,0	17	50,0	0	0,0	44,8	10,5
V	Hospital Virgen del Castillo	33	0	0,0	20	60,6	10	30,3	3	9,1	43,7	13,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	22	0	0,0	1	4,5	17	77,3	4	18,2	55,6	10,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	19	0	0,0	7	36,8	9	47,4	3	15,8	51,6	13,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	32	0	0,0	19	59,4	10	31,3	3	9,4	44,2	12,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	28	0	0,0	12	42,9	14	50,0	2	7,1	48,2	11,5
Servicio Murciano de Salud		300	2	0,7	156	52,0	119	39,7	23	7,7	45,4	12,4

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	62	41,3	88	58,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	61	50,8	59	49,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	45	45,0	55	55,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	48	48,0	52	52,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	48	48,0	52	52,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	37	37,0	63	63,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	51	51,0	49	49,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	48	48,0	52	52,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	44	44,0	56	56,0
Servicio Murciano de Salud		970	444	45,8	526	54,2

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	63	22	34,9	41	65,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	45	14	31,1	31	68,9
III	Hospital Rafael Méndez	24	10	41,7	14	58,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	34	6	17,6	28	82,4
V	Hospital Virgen del Castillo	33	16	48,5	17	51,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	22	10	45,5	12	54,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	19	5	26,3	14	73,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	32	13	40,6	19	59,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	28	14	50,0	14	50,0
Servicio Murciano de Salud		300	110	36,7	190	63,3

Estudios del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	94	14	14,9	80	85,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	28	28,3	71	71,7
III	Hospital Rafael Méndez	86	25	29,1	61	70,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	20	25,0	60	75,0
V	Hospital Virgen del Castillo	83	26	31,3	57	68,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	96	27	28,1	69	71,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	95	25	26,3	70	73,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	22	27,5	58	72,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	87	23	26,4	64	73,6
Servicio Murciano de Salud		800	210	26,3	590	73,8

* Se excluyen del análisis los menores de 16 años

Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	63	7	11,1	56	88,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	45	6	13,3	39	86,7
III	Hospital Rafael Méndez	24	4	16,7	20	83,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	34	7	20,6	27	79,4
V	Hospital Virgen del Castillo	33	4	12,1	29	87,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	22	5	22,7	17	77,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	19	5	26,3	14	73,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	32	6	18,8	26	81,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	27	4	14,8	23	85,2
Servicio Murciano de Salud		299	48	16,1	251	83,9

Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	142	94,7	8	5,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	115	95,8	5	4,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	88	88,0	12	12,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	97	97,0	3	3,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	96	96,0	4	4,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	94	94,0	6	6,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	92	92,0	8	8,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	87	87,0	13	13,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	87	87,0	13	13,0
Servicio Murciano de Salud		970	898	92,6	72	7,4

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	148	97	65,5	51	34,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	70	58,3	50	41,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	56	56,0	44	44,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	57	57,0	43	43,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	51	51,0	49	49,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	52	52,5	47	47,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	52	53,1	46	46,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	56	56,6	43	43,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	46	46,5	53	53,5
Servicio Murciano de Salud		963	537	55,8	426	44,2

CUESTIONARIO

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy grave o grave		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	145	70	48,3	40,1	56,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	54	45,8	36,8	54,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	51	51,0	41,2	60,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	46	48,4	38,4	58,5
V	Hospital Virgen del Castillo	100	59	59,0	49,4	68,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	51	51,0	41,2	60,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	53	53,0	43,2	62,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	50	50,5	40,7	60,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	48	49,5	39,5	59,4
Servicio Murciano de Salud		954	482	50,5	47,4	53,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	111	92,5	87,8	97,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	99	81	81,8	74,2	89,4
III	Hospital Rafael Méndez	82	74	90,2	83,8	96,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	67	83,8	75,7	91,8
V	Hospital Virgen del Castillo	70	62	88,6	81,1	96,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	58	82,9	74,0	91,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	73	64	87,7	80,1	95,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	67	90,5	83,9	97,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	74	67	90,5	83,9	97,2
Servicio Murciano de Salud		742	651	87,7	85,4	90,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	104	87,4	81,4	93,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	74	75,5	67,0	84,0
III	Hospital Rafael Méndez	79	68	86,1	78,4	93,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	78	69	88,5	81,4	95,6
V	Hospital Virgen del Castillo	72	63	87,5	79,9	95,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	64	51	79,7	69,8	89,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	73	59	80,8	71,8	89,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	62	84,9	76,7	93,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	72	57	79,2	69,8	88,5
Servicio Murciano de Salud		728	607	83,4	80,7	86,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	10 minutos o menos		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	66	44,6	36,6	52,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	60	50,8	41,8	59,9
III	Hospital Rafael Méndez	94	55	58,5	48,6	68,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	56	57,1	47,3	66,9
V	Hospital Virgen del Castillo	94	61	64,9	55,2	74,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	41	43,6	33,6	53,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	92	41	44,6	34,4	54,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	32	32,7	23,4	41,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	92	47	51,1	40,9	61,3
Servicio Murciano de Salud		928	459	49,5	46,2	52,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	93	62,4	54,6	70,2	7,6	2,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	73	61,9	53,1	70,6	7,5	2,8
III	Hospital Rafael Méndez	94	54	57,4	47,5	67,4	7,3	2,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	64	64,6	55,2	74,1	7,4	2,8
V	Hospital Virgen del Castillo	95	60	63,2	53,5	72,9	7,7	2,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	45	47,9	37,8	58,0	6,6	3,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	93	56	60,2	50,3	70,2	7,4	2,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	57	58,8	49,0	68,6	7,3	2,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	91	60	65,9	56,2	75,7	7,8	2,5
Servicio Murciano de Salud		930	562	60,4	57,3	63,6	7,4	2,7

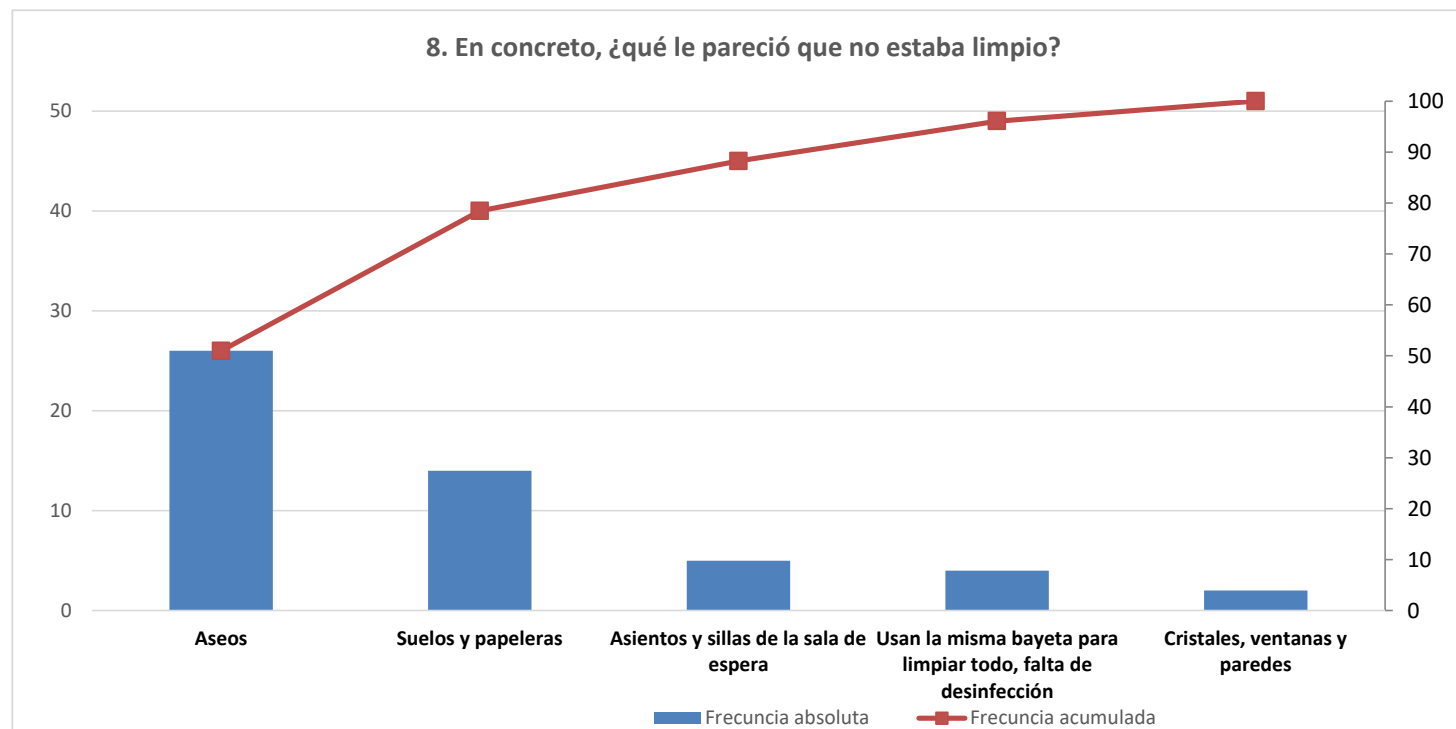
7. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	139	93,3	89,3	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	110	92,4	87,7	97,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	91	91,0	85,4	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	95	96,0	92,1	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	97	93	95,9	91,9	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	95	86	90,5	84,6	96,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	94	94,9	90,6	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	99	99,0	97,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	92	92,0	86,7	97,3
Servicio Murciano de Salud		958	899	93,8	92,3	95,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Suelos y papeleras		Asientos y sillas de la sala de espera		Usan la misma bayeta para limpiar todo, falta de desinfección		Cristales, ventanas y paredes	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10	3	30,0	5	50,0	0	0,0	0	0,0	1	10,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9	3	33,3	0	0,0	3	33,3	1	11,1	1	11,1
III	Hospital Rafael Méndez	9	4	44,4	2	22,2	0	0,0	2	22,2	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	1	25,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	3	33,3	1	11,1	1	11,1	1	11,1	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	5	5	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	8	5	62,5	3	37,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		59	26	44,1	14	23,7	5	8,5	4	6,8	2	3,4

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 51

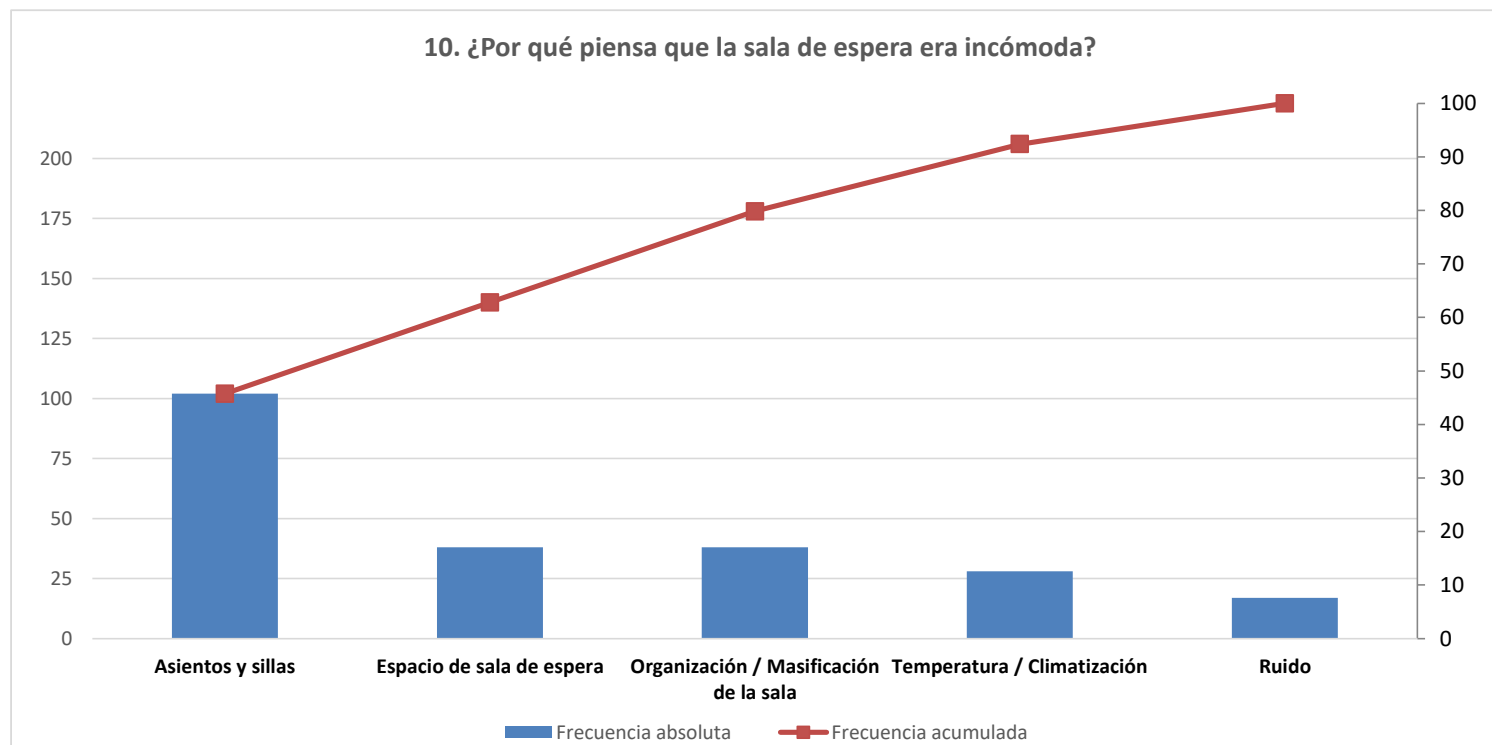
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	102	69,4	61,9	76,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	116	77	66,4	57,8	75,0
III	Hospital Rafael Méndez	96	78	81,3	73,4	89,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	85	85,0	78,0	92,0
V	Hospital Virgen del Castillo	98	83	84,7	77,6	91,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	71	72,4	63,6	81,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	75	75,8	67,3	84,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	84	84,8	77,8	91,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	67	67,0	57,8	76,2
Servicio Murciano de Salud		953	722	75,8	73,0	78,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Asientos / sillas (incómodos, rotos, viejos, de plástico, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, está en un sitio de paso, es un pasillo, etc)		Organización / Masificación de la sala (mezcla pacientes adultos/pediátricos, muchos pacientes, etc)		Temperatura / Climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Ruido (no se oye la megafonía, gente hablando alto, mala insonorización, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	45	20	44,4	9	20,0	4	8,9	4	8,9	6	13,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	39	16	41,0	7	17,9	10	25,6	5	12,8	1	2,6
III	Hospital Rafael Méndez	18	3	16,7	0	0,0	8	44,4	1	5,6	5	27,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	15	9	60,0	0	0,0	1	6,7	4	26,7	1	6,7
V	Hospital Virgen del Castillo	15	7	46,7	1	6,7	3	20,0	3	20,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	27	15	55,6	1	3,7	4	14,8	7	25,9	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	24	11	45,8	5	20,8	5	20,8	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	12	80,0	0	0,0	2	13,3	0	0,0	1	6,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	33	9	27,3	15	45,5	1	3,0	4	12,1	3	9,1
Servicio Murciano de Salud		231	102	44,2	38	16,5	38	16,5	28	12,1	17	7,4

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 223

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	140	95,2	91,8	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	105	88,2	82,4	94,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	91	91,0	85,4	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	94	94,0	89,3	98,7
V	Hospital Virgen del Castillo	100	92	92,0	86,7	97,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	89	89,0	82,9	95,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	91	91,0	85,4	96,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	95	95,0	90,7	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	86	86,0	79,2	92,8
Servicio Murciano de Salud		966	883	91,4	89,6	93,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	135	93,8	89,8	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	108	91,5	86,5	96,6
III	Hospital Rafael Méndez	96	89	92,7	87,5	97,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	95	96,9	93,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	98	94	95,9	92,0	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	96	88	91,7	86,1	97,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	91	92,9	87,8	98,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	93	95,9	91,9	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	85	87,6	81,1	94,2
Servicio Murciano de Salud		942	878	93,2	91,6	94,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	135	90,6	85,9	95,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	102	86,4	80,3	92,6
III	Hospital Rafael Méndez	94	88	93,6	88,7	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	91	94,8	90,3	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	98	97	99,0	97,0	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	92	93,9	89,1	98,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	89	91,8	86,3	97,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	90	92,8	87,6	97,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	86	86,9	80,2	93,5
Servicio Murciano de Salud		946	870	92,0	90,2	93,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	114	108	94,7	90,6	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	96	85	88,5	82,2	94,9
III	Hospital Rafael Méndez	84	79	94,0	89,0	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	78	97,5	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	87	84	96,6	92,7	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	86	81	94,2	89,2	99,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	83	79	95,2	90,6	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	77	97,5	94,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	88	84	95,5	91,1	99,8
Servicio Murciano de Salud		797	755	94,7	93,2	96,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	141	94,6	91,0	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	103	88,0	82,2	93,9
III	Hospital Rafael Méndez	99	95	96,0	92,1	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	94	94,9	90,6	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	100	91	91,0	85,4	96,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	92	92,0	86,7	97,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	95	95,0	90,7	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	86	88,7	82,3	95,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	90	91,8	86,4	97,3
Servicio Murciano de Salud		959	887	92,5	90,8	94,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	142	119	83,8	77,7	89,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	113	86	76,1	68,2	84,0
III	Hospital Rafael Méndez	95	71	74,7	66,0	83,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	81	84,4	77,1	91,6
V	Hospital Virgen del Castillo	97	78	80,4	72,5	88,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	79	84,0	76,6	91,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	94	81	86,2	79,2	93,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	94	76	80,9	72,9	88,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	77	80,2	72,2	88,2
Servicio Murciano de Salud		921	748	81,2	78,7	83,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	113	75,8	69,0	82,7	8,7	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	85	70,8	62,7	79,0	8,0	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	100	77	77,0	68,8	85,2	8,5	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	75	75,0	66,5	83,5	8,4	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	99	75	75,8	67,3	84,2	8,4	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	72	72,0	63,2	80,8	8,2	2,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	76	76,0	67,6	84,4	8,4	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	71	71,7	62,8	80,6	8,4	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	77	77,8	69,6	86,0	8,3	2,2
Servicio Murciano de Salud		966	721	74,6	71,9	77,4	8,3	2,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	143	97,3	94,6	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	102	85,7	79,4	92,0
III	Hospital Rafael Méndez	100	93	93,0	88,0	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	90	90,9	85,2	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	99	88	88,9	82,7	95,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	94	94,0	89,3	98,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	92	92,0	86,7	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	91	91,0	85,4	96,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	87	87,0	80,4	93,6
Servicio Murciano de Salud		964	880	91,3	89,5	93,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	135	93,8	89,8	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	107	90,7	85,4	95,9
III	Hospital Rafael Méndez	95	91	95,8	91,8	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	95	97,9	95,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	96	85	88,5	82,2	94,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	96	92	95,8	91,8	99,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	95	90	94,7	90,2	99,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	88	90,7	84,9	96,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	87	89,7	83,6	95,7
Servicio Murciano de Salud		935	870	93,0	91,4	94,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	140	94,0	90,1	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	105	89,7	84,2	95,2
III	Hospital Rafael Méndez	93	89	95,7	91,6	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	92	96,8	93,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	98	95	96,9	93,5	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	92	94,8	90,4	99,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	96	93	96,9	93,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	90	92,8	87,6	97,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	87	87,9	81,4	94,3
Servicio Murciano de Salud		941	883	93,8	92,3	95,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	115	106	92,2	87,3	97,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	95	87	91,6	86,0	97,2
III	Hospital Rafael Méndez	83	78	94,0	88,9	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	85	82	96,5	92,5	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	86	80	93,0	87,6	98,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	83	78	94,0	88,9	99,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	81	79	97,5	94,2	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	88	81	92,0	86,4	97,7
Servicio Murciano de Salud		796	747	93,8	92,2	95,5

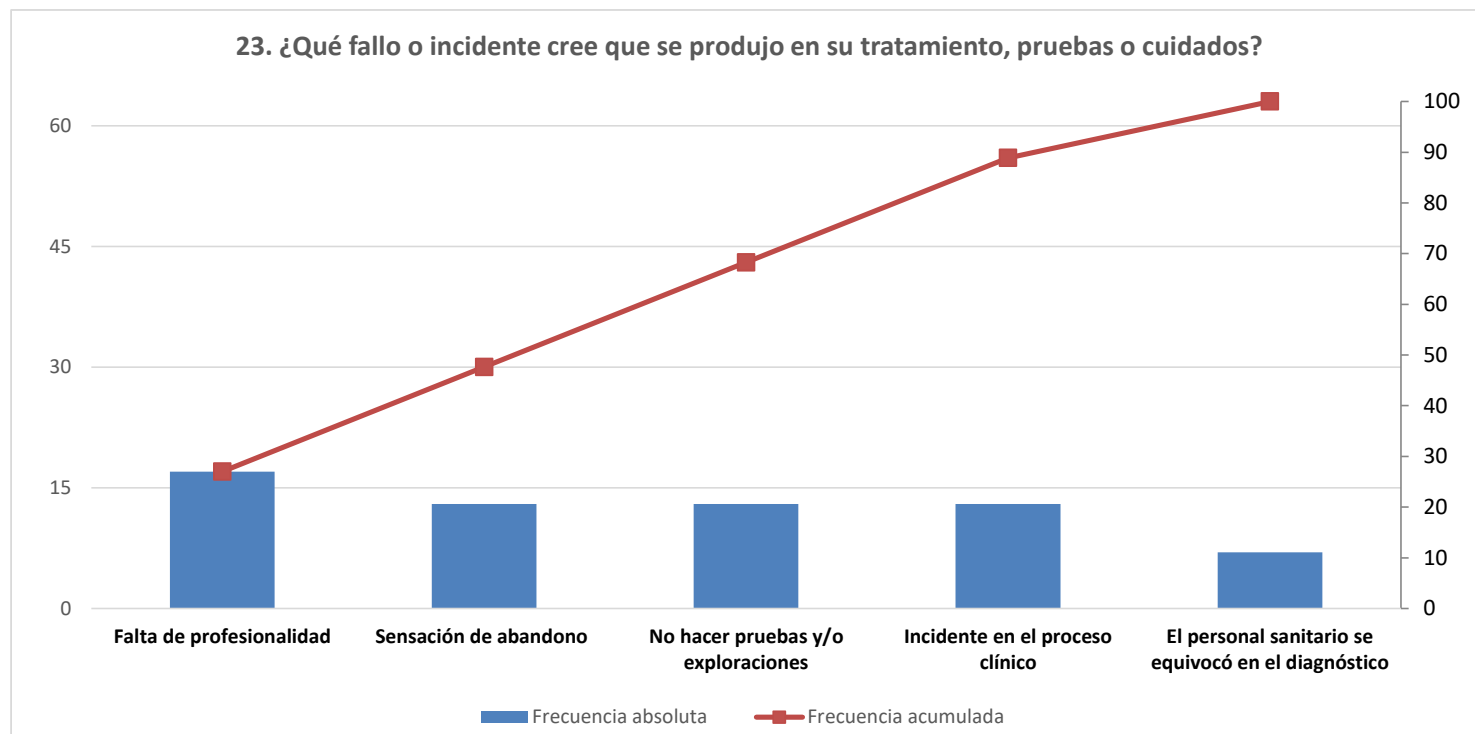
22. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	140	94,6	91,0	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	99	82,5	75,7	89,3
III	Hospital Rafael Méndez	98	92	93,9	89,1	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	96	96,0	92,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	99	93	93,9	89,2	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	95	96,0	92,1	99,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	90	90,0	84,1	95,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	89	90,8	85,1	96,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	86	86,0	79,2	92,8
Servicio Murciano de Salud		962	880	91,5	89,7	93,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Falta de profesionalidad		Sensación de abandono, de estar desasistido o tiempos de espera prolongados		No hacer pruebas y/o exploraciones		Incidente en el proceso clínico (no se hizo cuando estaba indicado, incompleto o inadecuado)		El personal sanitario s e equivocó en el diagnóstico	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	3	37,5	1	12,5	1	12,5	0	0,0	2	25,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	21	5	23,8	5	23,8	1	4,8	6	28,6	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	6	1	16,7	1	16,7	2	33,3	1	16,7	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	0	0,0	1	16,7	4	66,7	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	0	0,0	1	25,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	2	20,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0	2	20,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	2	22,2	3	33,3	2	22,2	0	0,0	2	22,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	14	4	28,6	0	0,0	2	14,3	3	21,4	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		82	17	20,7	13	15,9	13	15,9	13	15,9	7	8,5

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 63

24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	6	75,0	45,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	21	11	52,4	31,0	73,7
III	Hospital Rafael Méndez	6	2	33,3	0,0	71,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	2	50,0	1,0	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	2	33,3	0,0	71,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	4	100	100	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	9	90,0	71,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	6	66,7	35,9	97,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	14	11	78,6	57,1	100
Servicio Murciano de Salud		82	53	64,6	54,3	75,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	7	87,5	64,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	21	9	42,9	21,7	64,0
III	Hospital Rafael Méndez	6	5	83,3	53,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	2	50,0	1,0	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	2	33,3	0,0	71,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	3	75,0	32,6	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	9	90,0	71,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	4	44,4	12,0	76,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	14	8	57,1	31,2	83,1
Servicio Murciano de Salud		82	49	59,8	49,1	70,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	6	75,0	45,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	21	9	42,9	21,7	64,0
III	Hospital Rafael Méndez	5	2	40,0	0,0	82,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	4	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	6	2	33,3	0,0	71,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	3	75,0	32,6	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	8	80,0	55,2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	4	44,4	12,0	76,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	14	7	50,0	23,8	76,2
Servicio Murciano de Salud		81	45	55,6	44,7	66,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	124	82,7	76,6	88,7	8,7	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	96	80,0	72,8	87,2	8,2	2,4
III	Hospital Rafael Méndez	100	76	76,0	67,6	84,4	8,6	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	76	76,0	67,6	84,4	8,4	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	98	79	80,6	72,8	88,4	8,5	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	71	72,4	63,6	81,3	8,4	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	77	77,0	68,8	85,2	8,4	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	82	84,5	77,3	91,7	8,8	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	75	76,5	68,1	84,9	8,5	1,7
Servicio Murciano de Salud		961	756	78,7	76,1	81,3	8,5	1,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	14	13	92,9	79,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	13	9	69,2	44,1	94,3
III	Hospital Rafael Méndez	5	5	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	10	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	10	10	100	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	14	13	92,9	79,4	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	14	12	85,7	67,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	5	45,5	16,0	74,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	4	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		95	81	85,3	78,1	92,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	15	13	86,7	69,5	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	12	10	83,3	62,2	100
III	Hospital Rafael Méndez	5	4	80,0	44,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	10	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	10	8	80,0	55,2	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	14	11	78,6	57,1	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	13	11	84,6	65,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	7	63,6	35,2	92,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	3	75,0	32,6	100
Servicio Murciano de Salud		94	77	81,9	74,1	89,7

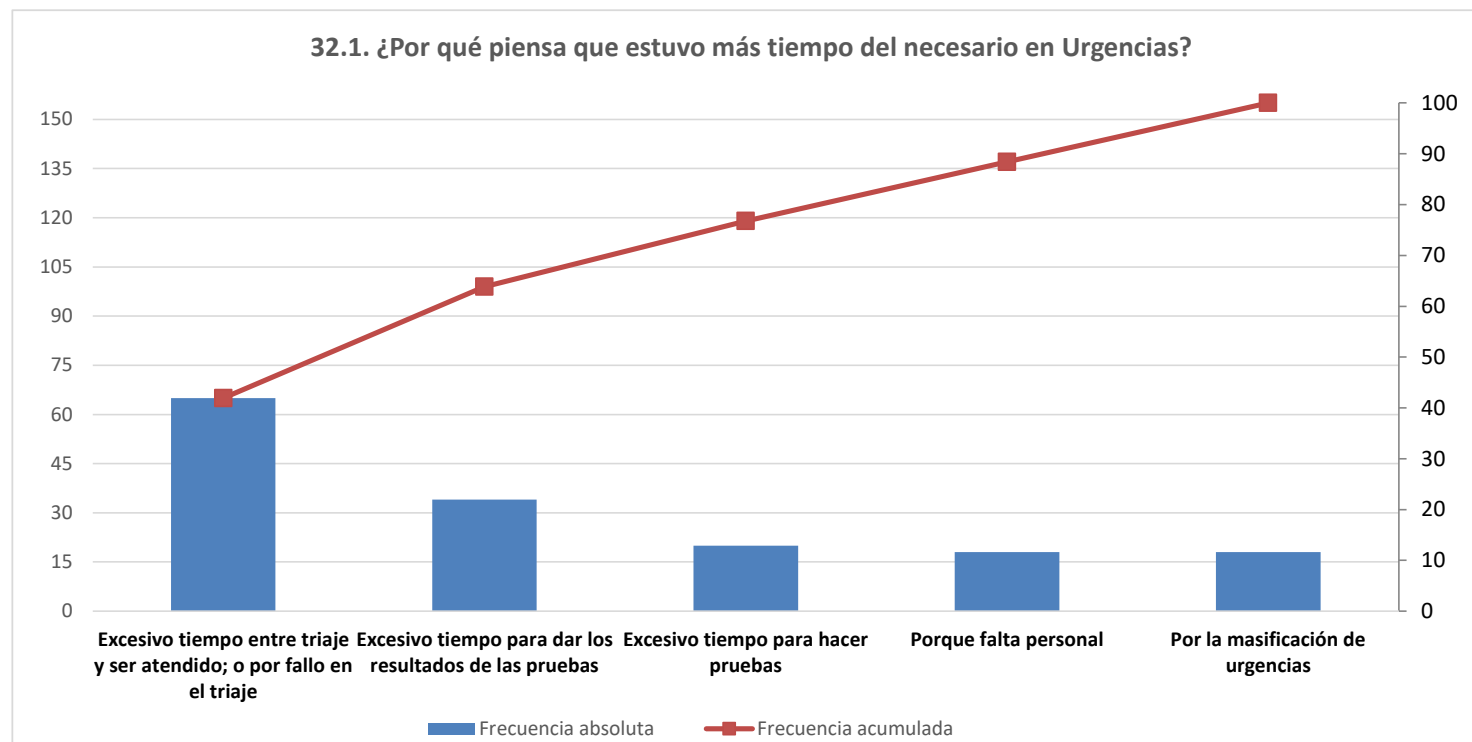
31. Con respecto al tiempo que estuvo en urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió.

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Estuve el tiempo necesario		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	143	100	69,9	62,4	77,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	80	67,2	58,8	75,7
III	Hospital Rafael Méndez	98	78	79,6	71,6	87,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	73	73,7	65,1	82,4
V	Hospital Virgen del Castillo	96	69	71,9	62,9	80,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	96	71	74,0	65,2	82,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	65	66,3	57,0	75,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	66	67,3	58,1	76,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	82	83,7	76,4	91,0
Servicio Murciano de Salud		945	684	72,4	69,5	75,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Excesivo tiempo de espera entre triaje y ser atendido; o por fallo en el triaje		Excesivo tiempo de espera para darle los resultados de una prueba o pérdida de resultados		Excesivo tiempo de espera para hacer pruebas		Porque falta personal		Por la masificación de urgencias	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	40	14	35,0	5	12,5	3	7,5	3	7,5	5	12,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	35	8	22,9	4	11,4	1	2,9	3	8,6	3	8,6
III	Hospital Rafael Méndez	19	4	21,1	4	21,1	2	10,5	2	10,5	2	10,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	20	4	20,0	4	20,0	4	20,0	2	10,0	3	15,0
V	Hospital Virgen del Castillo	17	8	47,1	5	29,4	1	5,9	2	11,8	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	20	8	40,0	2	10,0	1	5,0	1	5,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	30	8	26,7	5	16,7	2	6,7	1	3,3	3	10,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	29	8	27,6	3	10,3	3	10,3	2	6,9	1	3,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	15	3	20,0	2	13,3	3	20,0	2	13,3	1	6,7
Servicio Murciano de Salud		225	65	28,9	34	15,1	20	8,9	18	8,0	18	8,0

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.

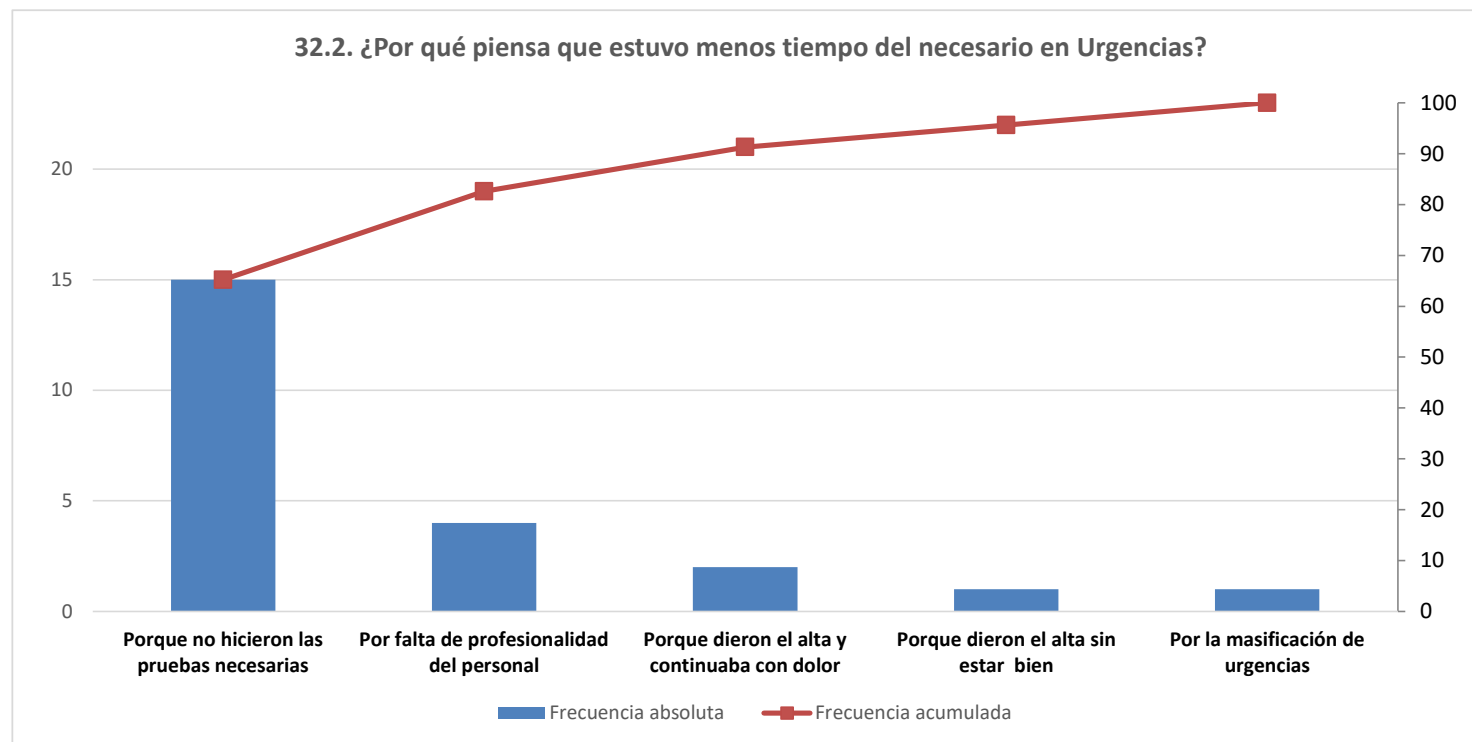


n= 155

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Porque no hicieron las pruebas necesarias		Por falta de profesionalidad del personal		Porque dieron el alta y continuaba con dolor		Porque dieron el alta sin estar bien		Por la masificación de urgencias	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	1	25,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	1	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	2	33,3	0	0	1	16,7	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	10	7	70,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0	1	10,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	5	2	40,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		35	15	42,9	4	11,4	2	5,7	1	2,9	1	2,9

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



n= 23

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	131	121	92,4	87,8	96,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	106	95	89,6	83,8	95,4
III	Hospital Rafael Méndez	95	87	91,6	86,0	97,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	90	72	80,0	71,7	88,3
V	Hospital Virgen del Castillo	89	78	87,6	80,8	94,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	86	76	88,4	81,6	95,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	85	73	85,9	78,5	93,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	88	78	88,6	82,0	95,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	81	84,4	77,1	91,6
Servicio Murciano de Salud		866	761	87,9	85,7	90,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No, solo en Urgencias del hospital		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	133	112	84,2	78,0	90,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	103	79	76,7	68,5	84,9
III	Hospital Rafael Méndez	92	74	80,4	72,3	88,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	89	75	84,3	76,7	91,8
V	Hospital Virgen del Castillo	89	68	76,4	67,6	85,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	86	62	72,1	62,6	81,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	84	63	75,0	65,7	84,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	85	68	80,0	71,5	88,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	89	69	77,5	68,9	86,2
Servicio Murciano de Salud		850	670	78,8	76,1	81,6

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

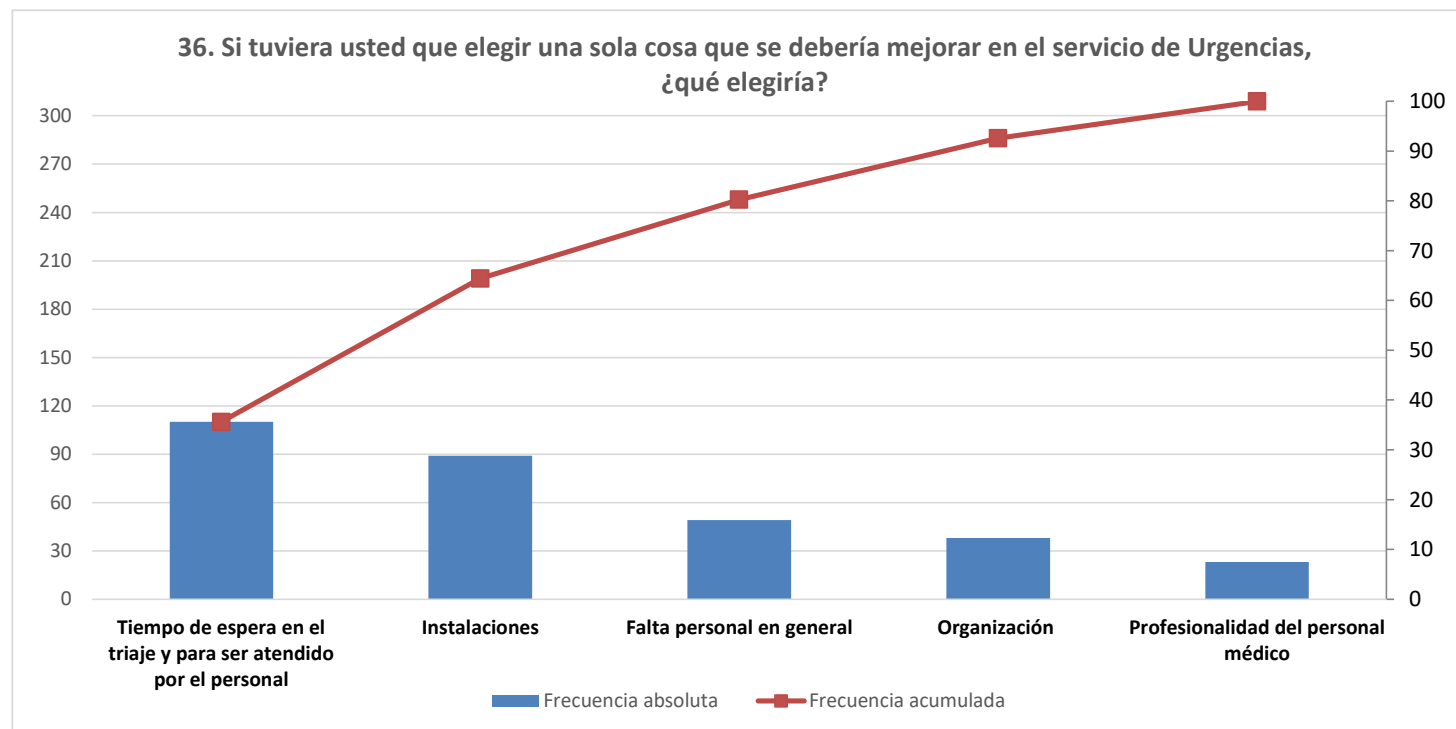
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	109	72,7	65,5	79,8	8,3	2,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	87	73,1	65,1	81,1	8,1	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	100	78	78,0	69,9	86,1	8,5	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	75	75,8	67,3	84,2	8,4	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	100	79	79,0	71,0	87,0	8,4	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	69	70,4	61,4	79,4	8,1	2,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	75	75,8	67,3	84,2	8,5	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	73	73,7	65,1	82,4	8,1	2,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	79	79,0	71,0	87,0	8,4	2,3
Servicio Murciano de Salud		964	724	75,1	72,4	77,8	8,3	2,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Tiempo de espera en el triaje y ser atendido por el personal		Instalaciones (asientos, mobiliario, comodidad de la sala de espera, megafonía, etc)		Falta personal en general		Organización (separar pacientes por patología, separar niños/adultos, disminuir el cambio continuo de médicos, etc)		Profesionalidad del personal médico	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	101	24	23,8	16	15,8	10	9,9	10	9,9	1	1,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	88	15	17,0	16	18,2	5	5,7	1	1,1	4	4,5
III	Hospital Rafael Méndez	58	8	13,8	9	15,5	3	5,2	7	12,1	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	7	12,3	11	19,3	6	10,5	1	1,8	4	7,0
V	Hospital Virgen del Castillo	63	10	15,9	4	6,3	3	4,8	5	7,9	3	4,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	73	12	16,4	11	15,1	3	4,1	2	2,7	1	1,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	60	12	20,0	6	10,0	4	6,7	6	10,0	3	5,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	17	25,4	6	9,0	9	13,4	6	9,0	1	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	64	5	7,8	10	15,6	6	9,4	0	0,0	6	9,4
Servicio Murciano de Salud		631	110	17,4	89	14,1	49	7,8	38	6,0	23	3,6

*Se excluyen del "Total Contestan" las respuestas: "Todo está bien" o "Nada que mejorar" (128).

Se especifican las oportunidades de mejora más citadas.



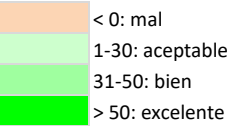
n= 309

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	142	95,3	91,9	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	98	81,7	74,7	88,6
III	Hospital Rafael Méndez	99	93	93,9	89,2	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	96	96,0	92,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	100	93	93,0	88,0	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	90	90,0	84,1	95,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	92	92,9	87,9	98,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	95	95,0	90,7	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	88	88,9	82,7	95,1
Servicio Murciano de Salud		966	887	91,8	90,1	93,6

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
		n	n	%					
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	142	118	83,1	76,9	89,3	8,7	1,8	59,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	83	70,9	62,7	79,2	8,0	2,7	35,9
III	Hospital Rafael Méndez	97	74	76,3	67,8	84,8	8,2	2,1	39,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	76	76,0	67,6	84,4	8,5	1,9	45,0
V	Hospital Virgen del Castillo	97	77	79,4	71,3	87,4	8,6	1,9	53,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	69	69,0	59,9	78,1	8,2	2,3	38,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	96	77	80,2	72,2	88,2	8,6	2,0	49,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	73	75,3	66,7	83,8	8,2	2,1	38,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	69	70,4	61,4	79,4	7,9	2,8	32,7
Servicio Murciano de Salud		944	716	75,8	73,1	78,6	8,3	2,2	44,1



*El **Net Promoter Score (NPS)** es un indicador que mide la satisfacción y la lealtad del cliente. Se basa en una sola pregunta: "En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?"

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

URGENCIAS HOSPITALARIAS	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
1. ¿Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era grave o muy grave?	50,5	48,3	45,8	51,0	48,4	59,0	51,0	53,0	50,5	49,5
3. Si estuvo acompañado en Urgencias, ¿cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por parte del personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?	87,7	92,5	81,8	90,2	83,8	88,6	82,9	87,7	90,5	90,5
4. Si estuvo acompañado en Urgencias, ¿cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras permaneció en el área de Urgencias?	83,4	87,4	75,5	86,1	88,5	87,5	79,7	80,8	84,9	79,2
5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo pasó desde que llegó a la puerta de Urgencias hasta el primer contacto con personal del servicio? (10 minutos o menos)	49,5	44,6	50,8	58,5	57,1	64,9	43,6	44,6	32,7	51,1
6. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez?	60,4	62,4	61,9	57,4	64,6	63,2	47,9	60,2	58,8	65,9
6bis. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez? (media)	7,4	7,6	7,5	7,3	7,4	7,7	6,6	7,4	7,3	7,8
7. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de Urgencias del hospital?	93,8	93,3	92,4	91,0	96,0	95,9	90,5	94,9	99,0	92,0
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?	75,8	69,4	66,4	81,3	85,0	84,7	72,4	75,8	84,8	67,0
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	91,4	95,2	88,2	91,0	94,0	92,0	89,0	91,0	95,0	86,0
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	93,2	93,8	91,5	92,7	96,9	95,9	91,7	92,9	95,9	87,6
13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?	92,0	90,6	86,4	93,6	94,8	99,0	93,9	91,8	92,8	86,9
14. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	94,7	94,7	88,5	94,0	97,5	96,6	94,2	95,2	97,5	95,5
15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de Urgencias?	92,5	94,6	88,0	96,0	94,9	91,0	92,0	95,0	88,7	91,8
16. Durante su estancia en Urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	81,2	83,8	76,1	74,7	84,4	80,4	84,0	86,2	80,9	80,2
17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?	74,6	75,8	70,8	77,0	75,0	75,8	72,0	76,0	71,7	77,8
17bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo? (media)	8,3	8,7	8,0	8,5	8,4	8,4	8,2	8,4	8,4	8,3
18. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	91,3	97,3	85,7	93,0	90,9	88,9	94,0	92,0	91,0	87,0
19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	93,0	93,8	90,7	95,8	97,9	88,5	95,8	94,7	90,7	89,7
20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	93,8	94,0	89,7	95,7	96,8	96,9	94,8	96,9	92,8	87,9
21. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	93,8	92,2	91,6	94,0	95,0	96,5	93,0	94,0	97,5	92,0
22. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	91,5	94,6	82,5	93,9	96,0	93,9	96,0	90,0	90,8	86,0
24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	64,6									
25. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	59,8									
26. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	55,6									
27. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital?	78,7	82,7	80,0	76,0	76,0	80,6	72,4	77,0	84,5	76,5
27bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital? (media)	8,5	8,7	8,2	8,6	8,4	8,5	8,4	8,4	8,8	8,5
29. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?	85,3									
30. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	81,9									
31. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió	72,4	69,9	67,2	79,6	73,7	71,9	74,0	66,3	67,3	83,7
33. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta de Urgencias sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?	87,9	92,4	89,6	91,6	80,0	87,6	88,4	85,9	88,6	84,4
34. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de atención primaria?	78,8	84,2	76,7	80,4	84,3	76,4	72,1	75,0	80,0	77,5
35. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?	75,1	72,7	73,1	78,0	75,8	79,0	70,4	75,8	73,7	79,0
35bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias? (media)	8,3	8,3	8,1	8,5	8,4	8,4	8,1	8,5	8,1	8,4
37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al servicio de Urgencias de este hospital?	91,8	95,3	81,7	93,9	96,0	93,0	90,0	92,9	95,0	88,9
38. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?	75,8	83,1	70,9	76,3	76,0	79,4	69,0	80,2	75,3	70,4
38bis. ¿Le recomendaría este servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,3	8,7	8,0	8,2	8,5	8,6	8,2	8,6	8,2	7,9

Aclaraciones a la lectura de la tabla:

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

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

INDICADOR ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.13	Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
75,1

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
72,7	73,1	78,0	75,8	79,0	70,4	75,8	73,7	79,0

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

INDICADOR PACTO DE GESTIÓN

2.1.14	Accesibilidad en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez en el Servicio de Urgencias del hospital
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez en el Servicio de Urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
60,4

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
62,4	61,9	57,4	64,6	63,2	47,9	60,2	58,8	65,9

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