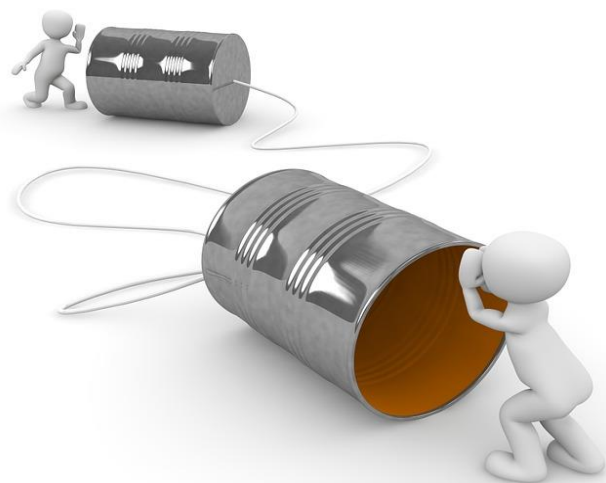


# INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN **HOSPITALIZACIÓN CONCERTADA** SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2019

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



## **AUTORES**

### **DIRECCIÓN DEL PROYECTO**

**Pedro Parra Hidalgo.** Subdirector General. 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**

**José Eduardo Calle Urra.** Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud

**Pilar Nieto Martínez.** Técnico medio de apoyo a la investigación. FFIS.

### **APOYO ADMINISTRATIVO**

**Isabel Bermejo Ruiz.** Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

## ÍNDICE

Resumen Metodológico.....	4
Variables Sociodemográficas.....	5
Resultados de las preguntas del cuestionario.....	12
Resumen de los cumplimientos .....	61

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO

Pacientes que han sido intervenidos y dados de alta en hospitales concertados del 2 de enero al 24 de marzo y del 2 de septiembre al 3 de noviembre de 2019, y que han permanecido en ellos como mínimo una estancia completa. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 6 Centros Concertados con el Servicio Murciano de Salud:

- Hospital Viamed San José
- Hospital Virgen del Alcazar
- Hospital Mesa de Castillo
- Hospital de Molina
- Hospital Perpetuo Socorro
- Hospital Quirón Salud

### FUENTE DE DATOS

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

### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por Centro, semana de atención, edad y sexo.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 480 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización de Adultos del Servicio Murciano de Salud, cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 88,4% de los casos. Cuando la persona seleccionada no podía contestar la encuesta se entrevistaba a la persona que le acompañó durante su hospitalización, lo que sucedió en el 11,6% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 10 minutos (5-29,7 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa IKERTALDE, del primer corte se inició el día 01/03/2019 y finalizó el 03/04/2019 y del segundo corte se inició el día 07/10/2019 y finalizó el 11/11/2019.

\***Amalia Martínez Martínez.** Hospital Viamed San José; **Alejandro Martínez Hernández.** Hospital de Molina; **Miguel Navarro Sánchez.** Hospital Virgen del Alcázar; **Elena Ortega Madrid.** Hospital Perpetuo Socorro; **Goretti Ortega Vilar.** Hospital Quirón (IDCQ); **Ignacio Pérez-Cuadrado Cervantes.** Hospital Mesa del Castillo.

## **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

<b>HOSPITAL</b>	<b>Corte 1</b>	<b>Corte 2</b>	<b>Total Contestan</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Hospital Viamed San José	50	50	100
Hospital Virgen del Alcazar	36	24	60
Hospital Mesa del Castillo	36	24	60
Hospital de Molina	60	40	100
Hospital Perpetuo Socorro	51	49	100
Hospital Quirón Salud	30	30	60
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>263</b>	<b>217</b>	<b>480</b>

## Edad

HOSPITAL	Menos de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 y más años		Total Contestan	Media	Mínimo	Máximo	Desviación estándar	Percentil 25	Mediana	Percentil 75
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n							
Hospital Viamed San José	1	1,0	4	4,0	18	18,0	52	52,0	25	25,0	100	55,2	16	82	15,0	46	57,5	65
Hospital Virgen del Alcazar	0	0,0	1	1,7	11	18,3	22	36,7	26	43,3	60	59,0	21	82	13,4	50	63,0	69
Hospital Mesa del Castillo	3	5,0	2	3,3	13	21,7	16	26,7	26	43,3	60	55,0	14	77	17,3	42	59,5	69
Hospital de Molina	3	3,0	5	5,0	17	17,0	46	46,0	29	29,0	100	54,8	16	84	17,3	45	57,5	68
Hospital Perpetuo Socorro	1	1,0	0	0,0	22	22,0	45	45,0	32	32,0	100	56,6	16	93	15,4	45	55,0	68
Hospital Quirón Salud	0	0,0	3	5,0	19	31,7	23	38,3	15	25,0	60	51,8	20	99	17,7	39	51,5	65
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>8</b>	<b>1,7</b>	<b>15</b>	<b>3,1</b>	<b>100</b>	<b>20,8</b>	<b>204</b>	<b>42,5</b>	<b>153</b>	<b>31,9</b>	<b>480</b>	<b>55,4</b>	<b>14</b>	<b>99</b>	<b>16,1</b>	<b>44</b>	<b>57,5</b>	<b>68</b>

## Sexo

HOSPITAL	Hombre		Mujer		Total Contestan
	n	%	n	%	n
Hospital Viamed San José	51	51,0	49	49,0	100
Hospital Virgen del Alcazar	20	33,3	40	66,7	60
Hospital Mesa del Castillo	32	53,3	28	46,7	60
Hospital de Molina	42	42,0	58	58,0	100
Hospital Perpetuo Socorro	48	48,0	52	52,0	100
Hospital Quirón Salud	23	38,3	37	61,7	60
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>216</b>	<b>45,0</b>	<b>264</b>	<b>55,0</b>	<b>480</b>



## Estudios

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC o menores de 16 años</b>	<b>Sin estudios o estudios incompletos</b>		<b>Resto estudios</b>		<b>Total Contestan</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Hospital Viamed San José	3	21	21,6	76	78,4	97
Hospital Virgen del Alcazar	2	17	29,3	41	70,7	58
Hospital Mesa del Castillo	3	16	28,1	41	71,9	57
Hospital de Molina	3	17	17,5	80	82,5	97
Hospital Perpetuo Socorro	4	20	20,8	76	79,2	96
Hospital Quirón Salud	0	9	15,0	51	85,0	60
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>21,5</b>	<b>365</b>	<b>78,5</b>	<b>465</b>

## Nacionalidad

HOSPITAL	Española		Otra		Total Contestan
	n	%	n	%	n
Hospital Viamed San José	95	95,0	5	5,0	100
Hospital Virgen del Alcazar	57	95,0	3	5,0	60
Hospital Mesa del Castillo	54	90,0	6	10,0	60
Hospital de Molina	96	96,0	4	4,0	100
Hospital Perpetuo Socorro	94	94,0	6	6,0	100
Hospital Quirón Salud	56	93,3	4	6,7	60
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>452</b>	<b>94,2</b>	<b>28</b>	<b>5,8</b>	<b>480</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Regular, mala y muy mala</b>		<b>Muy buena y buena</b>		<b>Total Contestan</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Hospital Viamed San José	42	42,0	58	58,0	100
Hospital Virgen del Alcazar	36	60,0	24	40,0	60
Hospital Mesa del Castillo	23	38,3	37	61,7	60
Hospital de Molina	46	46,0	54	54,0	100
Hospital Perpetuo Socorro	52	52,0	48	48,0	100
Hospital Quirón Salud	23	38,3	37	61,7	60
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>222</b>	<b>46,3</b>	<b>258</b>	<b>53,8</b>	<b>480</b>

# CUESTIONARIO

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

HOSPITAL	No me dio ninguna información o NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	4	6	6,3	90	93,8	96	88,9	98,6
Hospital Virgen del Alcazar	5	7	12,7	48	87,3	55	78,5	96,1
Hospital Mesa del Castillo	3	4	7,0	53	93,0	57	86,4	99,6
Hospital de Molina	7	5	5,4	88	94,6	93	90,0	99,2
Hospital Perpetuo Socorro	9	6	6,6	85	93,4	91	88,3	98,5
Hospital Quirón Salud	3	5	8,8	52	91,2	57	83,9	98,6
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>7,3</b>	<b>416</b>	<b>92,7</b>	<b>449</b>	<b>90,2</b>	<b>95,1</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>No me preocupaba nada o NS/NC</b>	<b>No</b>		<b>Sí</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
Hospital Viamed San José	2	24	24,5	74	75,5	98	67,0	84,0
Hospital Virgen del Alcazar	6	17	31,5	37	68,5	54	56,1	80,9
Hospital Mesa del Castillo	4	7	12,5	49	87,5	56	78,8	96,2
Hospital de Molina	3	28	28,9	69	71,1	97	62,1	80,2
Hospital Perpetuo Socorro	5	20	21,1	75	78,9	95	70,7	87,1
Hospital Quirón Salud	4	14	25,0	42	75,0	56	63,7	86,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>24</b>	<b>110</b>	<b>24,1</b>	<b>346</b>	<b>75,9</b>	<b>456</b>	<b>72,0</b>	<b>79,8</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	1	0	0,0	99	100	99	100	100
Hospital Virgen del Alcazar	0	3	5,0	57	95,0	60	89,5	100
Hospital Mesa del Castillo	1	0	0,0	59	100	59	100	100
Hospital de Molina	0	2	2,0	98	98,0	100	95,3	100
Hospital Perpetuo Socorro	2	1	1,0	97	99,0	98	97,0	100
Hospital Quirón Salud	0	0	0,0	60	100	60	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1,3</b>	<b>470</b>	<b>98,7</b>	<b>476</b>	<b>97,7</b>	<b>99,7</b>

#### 4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?

HOSPITAL	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	2	11	11,3	86	88,7	97	82,3	95,0
Hospital Virgen del Alcazar	3	6	11,1	48	88,9	54	80,5	97,3
Hospital Mesa del Castillo	2	4	7,0	53	93,0	57	86,4	99,6
Hospital de Molina	4	14	14,9	80	85,1	94	77,9	92,3
Hospital Perpetuo Socorro	5	17	18,5	75	81,5	92	73,6	89,5
Hospital Quirón Salud	2	10	17,2	48	82,8	58	73,0	92,5
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>18</b>	<b>62</b>	<b>13,7</b>	<b>390</b>	<b>86,3</b>	<b>452</b>	<b>83,1</b>	<b>89,5</b>



## 5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?

HOSPITAL	NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	14	18	21,2	67	78,8	85	70,1	87,5
Hospital Virgen del Alcazar	8	17	34,7	32	65,3	49	52,0	78,6
Hospital Mesa del Castillo	6	7	13,2	46	86,8	53	77,7	95,9
Hospital de Molina	12	10	11,6	76	88,4	86	81,6	95,1
Hospital Perpetuo Socorro	13	18	21,4	66	78,6	84	69,8	87,3
Hospital Quirón Salud	0	1	1,7	59	98,3	60	95,1	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>53</b>	<b>71</b>	<b>17,0</b>	<b>346</b>	<b>83,0</b>	<b>417</b>	<b>79,4</b>	<b>86,6</b>

**6. ¿Le informaron a usted o su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>No</b>		<b>Sí</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
Hospital Viamed San José	1	33	33,3	66	66,7	99	57,4	76,0
Hospital Virgen del Alcazar	1	35	59,3	24	40,7	59	28,1	53,2
Hospital Mesa del Castillo	3	25	43,9	32	56,1	57	43,3	69,0
Hospital de Molina	3	53	54,6	44	45,4	97	35,5	55,3
Hospital Perpetuo Socorro	2	38	38,8	60	61,2	98	51,6	70,9
Hospital Quirón Salud	0	36	60,0	24	40,0	60	27,6	52,4
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>10</b>	<b>220</b>	<b>46,8</b>	<b>250</b>	<b>53,2</b>	<b>470</b>	<b>48,7</b>	<b>57,7</b>

## 7. ¿Cómo valora la información que le dieron?

HOSPITAL	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	0	1	1,5	65	98,5	66	95,5	100
Hospital Virgen del Alcazar	0	0	0,0	24	100	24	100	100
Hospital Mesa del Castillo	0	0	0,0	32	100	32	100	100
Hospital de Molina	0	0	0,0	44	100	44	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	1	4	6,8	55	93,2	59	86,8	99,6
Hospital Quirón Salud	0	1	4,2	23	95,8	24	87,8	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2,4</b>	<b>243</b>	<b>97,6</b>	<b>249</b>	<b>95,7</b>	<b>99,5</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	0	10	10,0	90	90,0	100	84,1	95,9
Hospital Virgen del Alcazar	4	5	8,9	51	91,1	56	83,6	98,5
Hospital Mesa del Castillo	3	4	7,0	53	93,0	57	86,4	99,6
Hospital de Molina	4	13	13,5	83	86,5	96	79,6	93,3
Hospital Perpetuo Socorro	3	7	7,2	90	92,8	97	87,6	97,9
Hospital Quirón Salud	2	5	8,6	53	91,4	58	84,2	98,6
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>16</b>	<b>44</b>	<b>9,5</b>	<b>420</b>	<b>90,5</b>	<b>464</b>	<b>87,9</b>	<b>93,2</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>No</b>		<b>Sí</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
Hospital Viamed San José	4	6	6,3	90	93,8	96	88,9	98,6
Hospital Virgen del Alcazar	1	3	5,1	56	94,9	59	89,3	100
Hospital Mesa del Castillo	1	3	5,1	56	94,9	59	89,3	100
Hospital de Molina	3	6	6,2	91	93,8	97	89,0	98,6
Hospital Perpetuo Socorro	3	4	4,1	93	95,9	97	91,9	99,8
Hospital Quirón Salud	2	4	6,9	54	93,1	58	86,6	99,6
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>5,6</b>	<b>440</b>	<b>94,4</b>	<b>466</b>	<b>92,3</b>	<b>96,5</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Menos de 8</b>		<b>8 y más</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>						
Hospital Viamed San José	0	20	20,0	80	80,0	100	72,2	87,8	1	10	8,6	1,9
Hospital Virgen del Alcazar	0	8	13,3	52	86,7	60	78,1	95,3	5	10	9,0	1,4
Hospital Mesa del Castillo	0	7	11,7	53	88,3	60	80,2	96,5	5	10	8,9	1,3
Hospital de Molina	1	17	17,2	82	82,8	99	75,4	90,3	2	10	8,8	1,6
Hospital Perpetuo Socorro	0	13	13,0	87	87,0	100	80,4	93,6	2	10	8,9	1,5
Hospital Quirón Salud	1	13	22,0	46	78,0	59	67,4	88,5	3	10	8,6	1,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>2</b>	<b>78</b>	<b>16,3</b>	<b>400</b>	<b>83,7</b>	<b>478</b>	<b>80,4</b>	<b>87,0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8,8</b>	<b>1,6</b>

**11. Durante su estancia, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras u otro personal?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>A veces, casi nunca y nunca</b>		<b>Siempre y casi siempre</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
Hospital Viamed San José	5	21	22,1	74	77,9	95	69,6	86,2
Hospital Virgen del Alcazar	2	16	27,6	42	72,4	58	60,9	83,9
Hospital Mesa del Castillo	2	12	20,7	46	79,3	58	68,9	89,7
Hospital de Molina	2	28	28,6	70	71,4	98	62,5	80,4
Hospital Perpetuo Socorro	4	22	22,9	74	77,1	96	68,7	85,5
Hospital Quirón Salud	4	14	25,0	42	75,0	56	63,7	86,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>19</b>	<b>113</b>	<b>24,5</b>	<b>348</b>	<b>75,5</b>	<b>461</b>	<b>71,6</b>	<b>79,4</b>

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

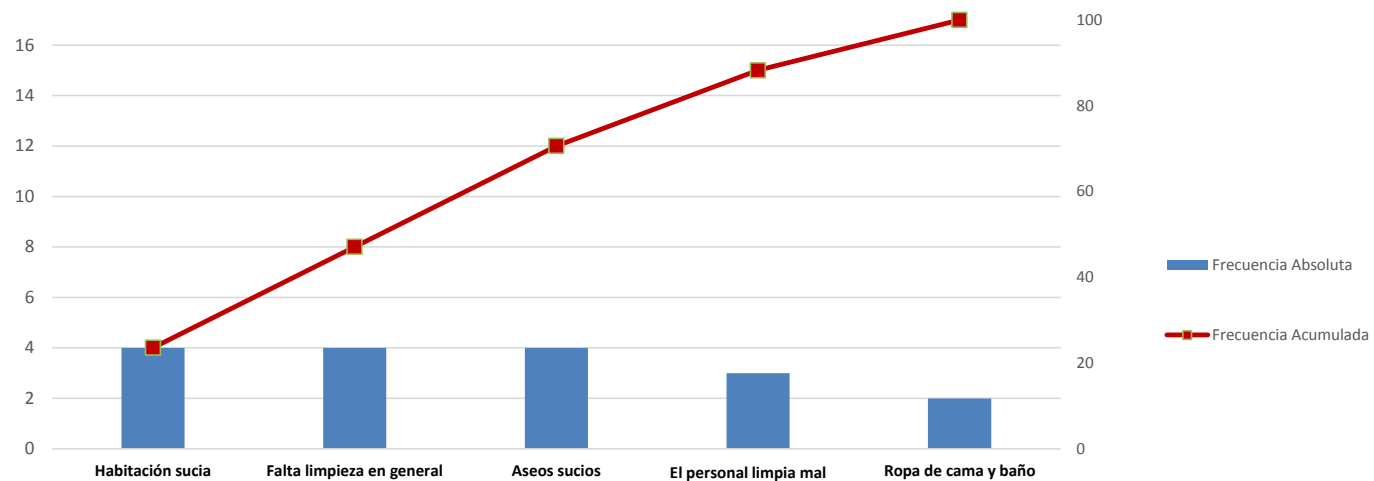
HOSPITAL	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	0	1	1,0	99	99,0	100	97,0	100
Hospital Virgen del Alcazar	0	3	5,0	57	95,0	60	89,5	100
Hospital Mesa del Castillo	0	3	5,0	57	95,0	60	89,5	100
Hospital de Molina	2	8	8,2	90	91,8	98	86,4	97,3
Hospital Perpetuo Socorro	0	3	3,0	97	97,0	100	93,7	100
Hospital Quirón Salud	0	1	1,7	59	98,3	60	95,1	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>4,0</b>	<b>459</b>	<b>96,0</b>	<b>478</b>	<b>94,3</b>	<b>97,8</b>



**13. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el hospital?**

HOSPITAL	NS/NC	Habitación sucia		Falta limpieza en general		Aseos sucios		El personal limpia mal		Ropa de cama y baño		Total Contestan
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Hospital Viamed San José	0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	1
Hospital Virgen del Alcazar	0	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	1	33,3	3
Hospital Mesa del Castillo	1	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Hospital de Molina	1	3	42,9	2	28,6	0	0,0	2	28,6	0	0,0	7
Hospital Perpetuo Socorro	0	0	0,0	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3	3
Hospital Quirón Salud	0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>23,5</b>	<b>4</b>	<b>23,5</b>	<b>4</b>	<b>23,5</b>	<b>3</b>	<b>17,6</b>	<b>2</b>	<b>11,8</b>	<b>17</b>

### 13. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el hospital?



N=17

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

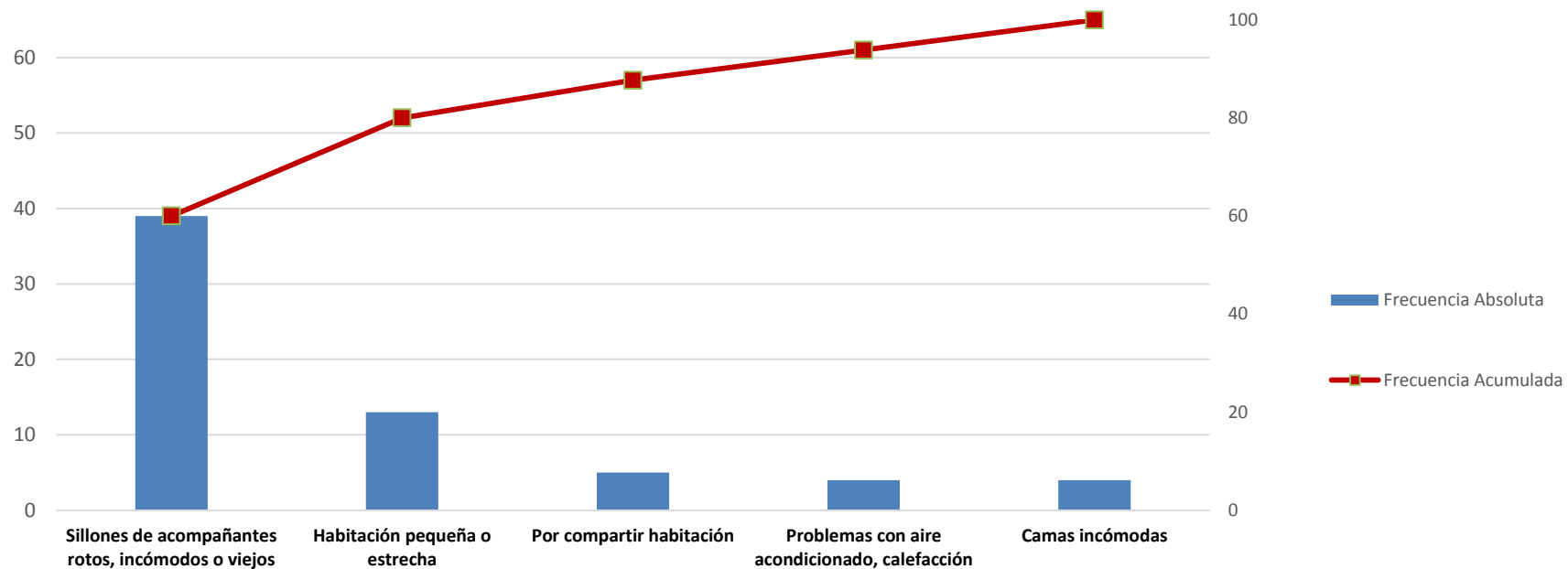
HOSPITAL	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	0	28	28,0	72	72,0	100	63,2	80,8
Hospital Virgen del Alcazar	0	15	25,0	45	75,0	60	64,0	86,0
Hospital Mesa del Castillo	0	6	10,0	54	90,0	60	82,4	97,6
Hospital de Molina	0	18	18,0	82	82,0	100	74,5	89,5
Hospital Perpetuo Socorro	1	3	3,0	96	97,0	99	93,6	100
Hospital Quirón Salud	3	1	1,8	56	98,2	57	94,8	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>4</b>	<b>71</b>	<b>14,9</b>	<b>405</b>	<b>85,1</b>	<b>476</b>	<b>81,9</b>	<b>88,3</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	Sillones de acompañantes rotos, incómodos o viejos		Habitación pequeña o estrecha		Por compartir habitación		Problemas con aire acondicionado, calefacción		Camas incómodas		Total Contestan
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Hospital Viamed San José	1	17	63,0	3	11,1	2	7,4	2	7,4	0	0,0	27
Hospital Virgen del Alcazar	0	6	40,0	5	33,3	1	6,7	2	13,3	1	6,7	15
Hospital Mesa del Castillo	0	5	83,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6
Hospital de Molina	0	10	55,6	3	16,7	1	5,6	0	0,0	3	16,7	18
Hospital Perpetuo Socorro	0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3
Hospital Quirón Salud	0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	<b>55,7</b>	<b>13</b>	<b>18,6</b>	<b>5</b>	<b>7,1</b>	<b>4</b>	<b>5,7</b>	<b>4</b>	<b>5,7</b>	<b>70</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=65

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

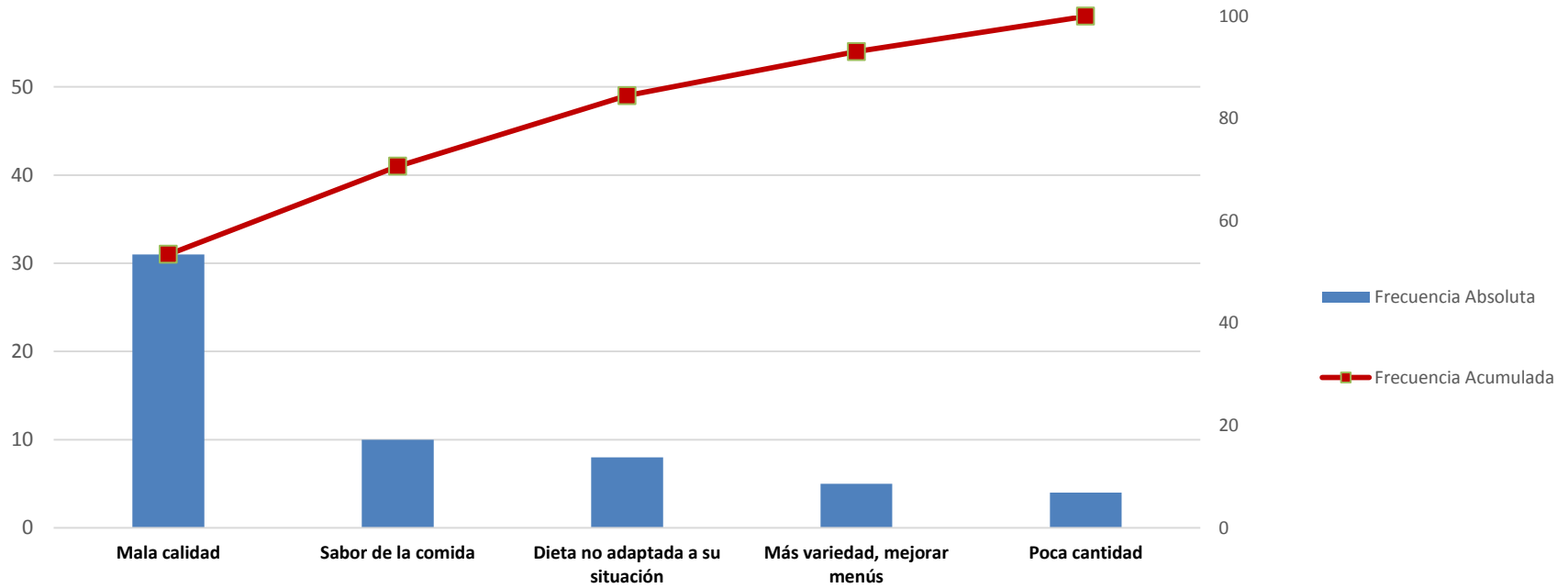
HOSPITAL	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	14	19	22,1	67	77,9	86	69,1	86,7
Hospital Virgen del Alcazar	9	12	23,5	39	76,5	51	64,8	88,1
Hospital Mesa del Castillo	9	5	9,8	46	90,2	51	82,0	98,4
Hospital de Molina	19	12	14,8	69	85,2	81	77,4	92,9
Hospital Perpetuo Socorro	20	22	27,5	58	72,5	80	62,7	82,3
Hospital Quirón Salud	16	9	20,5	35	79,5	44	67,6	91,5
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>87</b>	<b>79</b>	<b>20,1</b>	<b>314</b>	<b>79,9</b>	<b>393</b>	<b>75,9</b>	<b>83,9</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	Mala calidad		Sabor de la comida		Dieta no adaptada a su situación		Más variedad, mejorar menús		Poca cantidad		Total Contestan
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Hospital Viamed San José	2	7	41,2	1	5,9	4	23,5	2	11,8	1	5,9	17
Hospital Virgen del Alcazar	1	1	9,1	3	27,3	1	9,1	1	9,1	2	18,2	11
Hospital Mesa del Castillo	0	3	60,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	5
Hospital de Molina	2	5	50,0	3	30,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10
Hospital Perpetuo Socorro	1	13	61,9	3	14,3	1	4,8	2	9,5	0	0,0	21
Hospital Quirón Salud	5	2	50,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	4
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>11</b>	<b>31</b>	<b>45,6</b>	<b>10</b>	<b>14,7</b>	<b>8</b>	<b>11,8</b>	<b>5</b>	<b>7,4</b>	<b>4</b>	<b>5,9</b>	<b>68</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=58



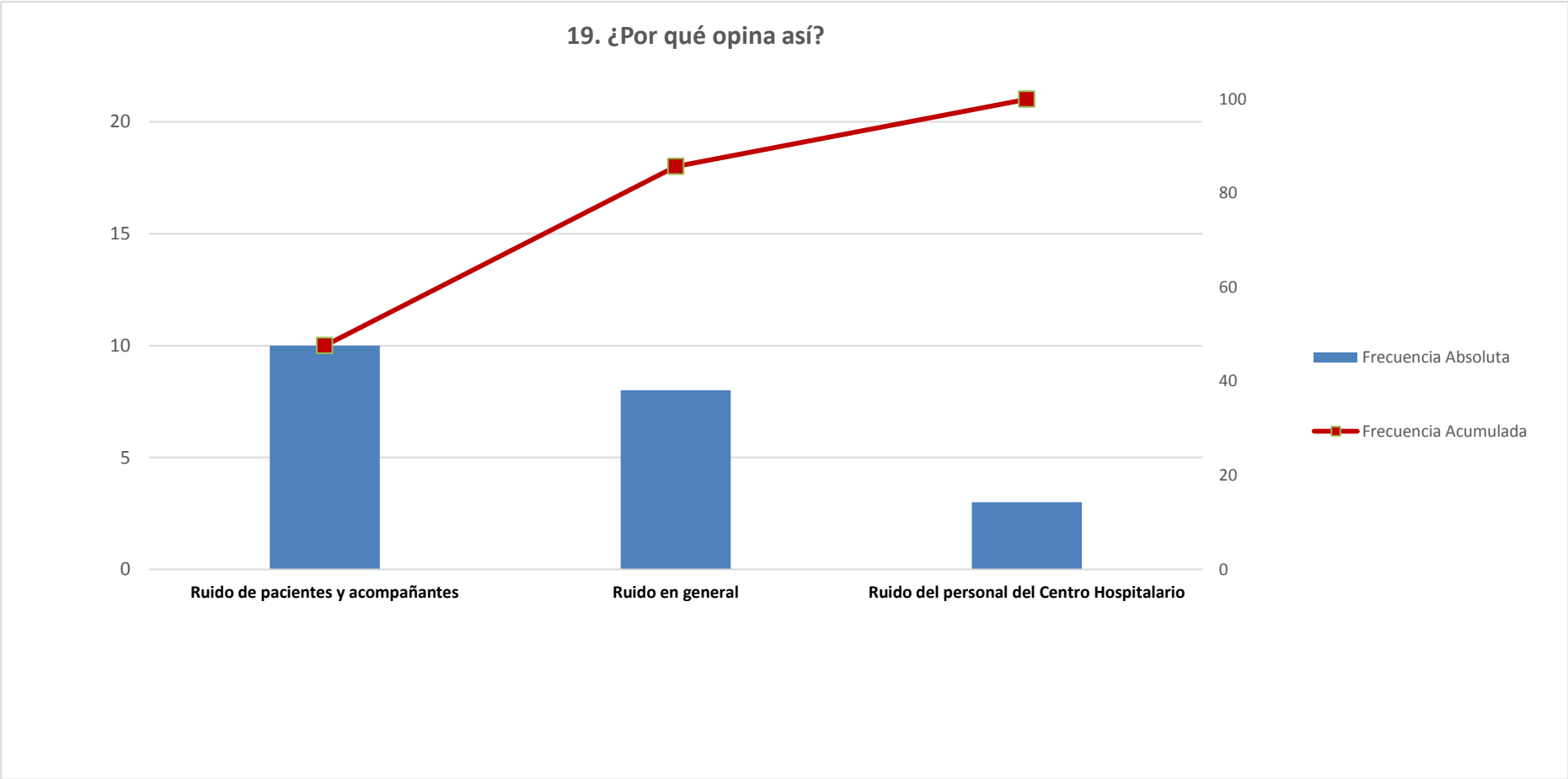
**18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Regular, mal y muy mal</b>		<b>Muy bien y bien</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
Hospital Viamed San José	7	5	5,4	88	94,6	93	90,0	99,2
Hospital Virgen del Alcazar	1	3	5,1	56	94,9	59	89,3	100
Hospital Mesa del Castillo	1	3	5,1	56	94,9	59	89,3	100
Hospital de Molina	0	7	7,0	93	93,0	100	88,0	98,0
Hospital Perpetuo Socorro	1	3	3,0	96	97,0	99	93,6	100
Hospital Quirón Salud	12	1	2,1	47	97,9	48	93,9	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>4,8</b>	<b>436</b>	<b>95,2</b>	<b>458</b>	<b>93,2</b>	<b>97,2</b>

## 19. ¿Por qué opina así?\*

HOSPITAL	Ruido de pacientes y acompañantes		Ruido en general		Ruido del personal del Centro Hospitalario		Total Contestan
	n	%	n	%	n	%	n
Hospital Viamed San José	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5
Hospital Virgen del Alcazar	0	0,0	1	33,3	1	33,3	3
Hospital Mesa del Castillo	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Hospital de Molina	5	71,4	1	14,3	1	14,3	7
Hospital Perpetuo Socorro	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Hospital Quirón Salud	0	0,0	0	0,0	1	100	1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>10</b>	<b>45,5</b>	<b>8</b>	<b>36,4</b>	<b>3</b>	<b>13,6</b>	<b>22</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



N=21

**20. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Menos de 8</b>		<b>8 y más</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>						
Hospital Viamed San José	3	18	18,6	79	81,4	97	73,7	89,2	0	10	8,6	2,2
Hospital Virgen del Alcazar	1	11	18,6	48	81,4	59	71,4	91,3	0	10	8,6	2,2
Hospital Mesa del Castillo	0	6	10,0	54	90,0	60	82,4	97,6	0	10	9,0	1,7
Hospital de Molina	3	14	14,4	83	85,6	97	78,6	92,6	0	10	8,8	1,8
Hospital Perpetuo Socorro	2	17	17,3	81	82,7	98	75,2	90,1	2	10	8,8	1,7
Hospital Quirón Salud	1	15	25,4	44	74,6	59	63,5	85,7	0	10	8,4	2,4
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>10</b>	<b>81</b>	<b>17,2</b>	<b>389</b>	<b>82,8</b>	<b>470</b>	<b>79,4</b>	<b>86,2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,7</b>	<b>2,0</b>

**21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Menos de 8</b>		<b>8 y más</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>						
Hospital Viamed San José	4	14	14,6	82	85,4	96	78,4	92,5	0	10	8,9	1,8
Hospital Virgen del Alcazar	2	5	8,6	53	91,4	58	84,2	98,6	5	10	9,2	1,3
Hospital Mesa del Castillo	4	2	3,6	54	96,4	56	91,6	100	5	10	9,3	1,0
Hospital de Molina	2	20	20,4	78	79,6	98	71,6	87,6	0	10	8,6	2,2
Hospital Perpetuo Socorro	2	16	16,3	82	83,7	98	76,4	91,0	0	10	8,9	1,9
Hospital Quirón Salud	1	11	18,6	48	81,4	59	71,4	91,3	0	10	8,6	2,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>15</b>	<b>68</b>	<b>14,6</b>	<b>397</b>	<b>85,4</b>	<b>465</b>	<b>82,2</b>	<b>88,6</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,9</b>	<b>1,9</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	3	6	6,2	91	93,8	97	89,0	98,6
Hospital Virgen del Alcazar	1	5	8,5	54	91,5	59	84,4	98,6
Hospital Mesa del Castillo	1	1	1,7	58	98,3	59	95,0	100
Hospital de Molina	1	2	2,0	97	98,0	99	95,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	1	4	4,0	95	96,0	99	92,1	99,8
Hospital Quirón Salud	2	1	1,7	57	98,3	58	94,9	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>4,0</b>	<b>452</b>	<b>96,0</b>	<b>471</b>	<b>94,2</b>	<b>97,7</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	3	5	5,2	92	94,8	97	90,4	99,2
Hospital Virgen del Alcazar	0	2	3,3	58	96,7	60	92,1	100
Hospital Mesa del Castillo	1	1	1,7	58	98,3	59	95,0	100
Hospital de Molina	2	2	2,0	96	98,0	98	95,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	0	3	3,0	97	97,0	100	93,7	100
Hospital Quirón Salud	0	5	8,3	55	91,7	60	84,7	98,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>3,8</b>	<b>456</b>	<b>96,2</b>	<b>474</b>	<b>94,5</b>	<b>97,9</b>

## 24. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal auxiliar de enfermería?

HOSPITAL	NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	2	5	5,1	93	94,9	98	90,5	99,3
Hospital Virgen del Alcazar	1	1	1,7	58	98,3	59	95,0	100
Hospital Mesa del Castillo	2	1	1,7	57	98,3	58	94,9	100
Hospital de Molina	2	3	3,1	95	96,9	98	93,5	100
Hospital Perpetuo Socorro	2	3	3,1	95	96,9	98	93,5	100
Hospital Quirón Salud	3	3	5,3	54	94,7	57	88,9	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>3,4</b>	<b>452</b>	<b>96,6</b>	<b>468</b>	<b>94,9</b>	<b>98,2</b>



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

HOSPITAL	NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	3	0	0,0	97	100	97	100	100
Hospital Virgen del Alcazar	2	1	1,7	57	98,3	58	94,9	100
Hospital Mesa del Castillo	4	0	0,0	56	100	56	100	100
Hospital de Molina	5	2	2,1	93	97,9	95	95,0	100
Hospital Perpetuo Socorro	3	0	0,0	97	100	97	100	100
Hospital Quirón Salud	2	2	3,4	56	96,6	58	91,9	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>1,1</b>	<b>456</b>	<b>98,9</b>	<b>461</b>	<b>98,0</b>	<b>99,9</b>

## 26. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?

HOSPITAL	NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	0	7	7,0	93	93,0	100	88,0	98,0
Hospital Virgen del Alcazar	0	9	15,0	51	85,0	60	76,0	94,0
Hospital Mesa del Castillo	2	2	3,4	56	96,6	58	91,9	100
Hospital de Molina	1	6	6,1	93	93,9	99	89,2	98,6
Hospital Perpetuo Socorro	0	4	4,0	96	96,0	100	92,2	99,8
Hospital Quirón Salud	0	1	1,7	59	98,3	60	95,1	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>6,1</b>	<b>448</b>	<b>93,9</b>	<b>477</b>	<b>91,8</b>	<b>96,1</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	3	2	2,1	95	97,9	97	95,1	100
Hospital Virgen del Alcazar	1	2	3,4	57	96,6	59	92,0	100
Hospital Mesa del Castillo	3	4	7,0	53	93,0	57	86,4	99,6
Hospital de Molina	3	1	1,0	96	99,0	97	97,0	100
Hospital Perpetuo Socorro	1	4	4,0	95	96,0	99	92,1	99,8
Hospital Quirón Salud	0	2	3,3	58	96,7	60	92,1	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>3,2</b>	<b>454</b>	<b>96,8</b>	<b>469</b>	<b>95,2</b>	<b>98,4</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	1	8	8,1	91	91,9	99	86,6	97,3
Hospital Virgen del Alcazar	0	1	1,7	59	98,3	60	95,1	100
Hospital Mesa del Castillo	2	2	3,4	56	96,6	58	91,9	100
Hospital de Molina	3	5	5,2	92	94,8	97	90,4	99,2
Hospital Perpetuo Socorro	0	6	6,0	94	94,0	100	89,3	98,7
Hospital Quirón Salud	0	5	8,3	55	91,7	60	84,7	98,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>5,7</b>	<b>447</b>	<b>94,3</b>	<b>474</b>	<b>92,2</b>	<b>96,4</b>

**29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Regular, mala y muy mala</b>		<b>Muy buena y buena</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
Hospital Viamed San José	4	4	4,2	92	95,8	96	91,8	99,8
Hospital Virgen del Alcazar	1	0	0,0	59	100	59	100	100
Hospital Mesa del Castillo	4	1	1,8	55	98,2	56	94,7	100
Hospital de Molina	2	4	4,1	94	95,9	98	92,0	99,8
Hospital Perpetuo Socorro	0	4	4,0	96	96,0	100	92,2	99,8
Hospital Quirón Salud	3	3	5,3	54	94,7	57	88,9	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>3,4</b>	<b>450</b>	<b>96,6</b>	<b>466</b>	<b>94,9</b>	<b>98,2</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	3	1	1,0	96	99,0	97	97,0	100
Hospital Virgen del Alcazar	1	1	1,7	58	98,3	59	95,0	100
Hospital Mesa del Castillo	4	0	0,0	56	100	56	100	100
Hospital de Molina	4	2	2,1	94	97,9	96	95,1	100
Hospital Perpetuo Socorro	3	3	3,1	94	96,9	97	93,5	100
Hospital Quirón Salud	3	1	1,8	56	98,2	57	94,8	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>1,7</b>	<b>454</b>	<b>98,3</b>	<b>462</b>	<b>97,1</b>	<b>99,5</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	2	18	18,4	80	81,6	98	74,0	89,3
Hospital Virgen del Alcazar	0	8	13,3	52	86,7	60	78,1	95,3
Hospital Mesa del Castillo	2	13	22,4	45	77,6	58	66,9	88,3
Hospital de Molina	0	20	20,0	80	80,0	100	72,2	87,8
Hospital Perpetuo Socorro	2	19	19,4	79	80,6	98	72,8	88,4
Hospital Quirón Salud	1	11	18,6	48	81,4	59	71,4	91,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>7</b>	<b>89</b>	<b>18,8</b>	<b>384</b>	<b>81,2</b>	<b>473</b>	<b>77,7</b>	<b>84,7</b>

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

HOSPITAL	No tuve dolor o NS/NC	A veces, casi nunca y nunca		Siempre y casi siempre		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	16	5	6,0	79	94,0	84	89,0	99,1
Hospital Virgen del Alcazar	6	0	0,0	54	100	54	100	100
Hospital Mesa del Castillo	8	2	3,8	50	96,2	52	90,9	100
Hospital de Molina	7	0	0,0	93	100	93	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	9	2	2,2	89	97,8	91	94,8	100
Hospital Quirón Salud	6	2	3,7	52	96,3	54	91,3	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>52</b>	<b>11</b>	<b>2,6</b>	<b>417</b>	<b>97,4</b>	<b>428</b>	<b>95,9</b>	<b>98,9</b>



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

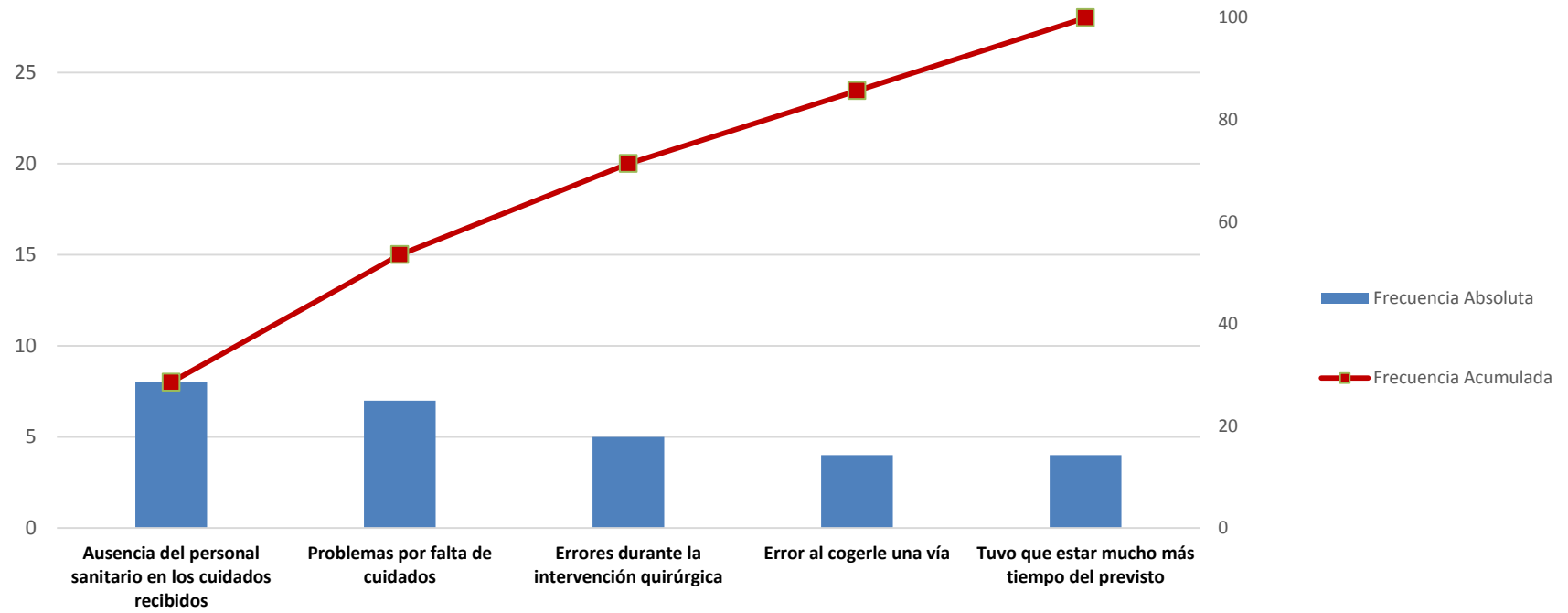
<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
Hospital Viamed San José	2	9	9,2	89	90,8	98	85,1	96,5
Hospital Virgen del Alcazar	0	7	11,7	53	88,3	60	80,2	96,5
Hospital Mesa del Castillo	1	5	8,5	54	91,5	59	84,4	98,6
Hospital de Molina	0	10	10,0	90	90,0	100	84,1	95,9
Hospital Perpetuo Socorro	1	5	5,1	94	94,9	99	90,6	99,3
Hospital Quirón Salud	0	6	10,0	54	90,0	60	82,4	97,6
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	<b>8,8</b>	<b>434</b>	<b>91,2</b>	<b>476</b>	<b>88,6</b>	<b>93,7</b>

### 34. Díganos, por favor, qué pasó\*

HOSPITAL	Ausencia del personal sanitario en los cuidados recibidos		Problemas por falta de cuidados		Errores durante la intervención quirúrgica		Error al cogerle una vía		Tuvo que estar mucho más tiempo del previsto		Total Contestan
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Hospital Viamed San José	1	11,1	2	22,2	1	11,1	1	11,1	1	11,1	9
Hospital Virgen del Alcazar	1	14,3	2	28,6	1	14,3	1	14,3	1	14,3	7
Hospital Mesa del Castillo	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	5
Hospital de Molina	4	40,0	1	10,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0	10
Hospital Perpetuo Socorro	0	0,0	0	0,0	3	60,0	0	0,0	0	0,0	5
Hospital Quirón Salud	1	16,7	2	33,3	0	0,0	1	16,7	1	16,7	6
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>8</b>	<b>19,0</b>	<b>7</b>	<b>16,7</b>	<b>5</b>	<b>11,9</b>	<b>4</b>	<b>9,5</b>	<b>4</b>	<b>9,5</b>	<b>42</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

### 34. Díganos, por favor, qué pasó



N=28

### 35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

HOSPITAL	NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	0	4	44,4	5	55,6	9	23,1	88,0
Hospital Virgen del Alcazar	1	3	50,0	3	50,0	6	10,0	90,0
Hospital Mesa del Castillo	0	3	60,0	2	40,0	5	0,0	82,9
Hospital de Molina	0	2	20,0	8	80,0	10	55,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	0	1	20,0	4	80,0	5	44,9	100
Hospital Quirón Salud	0	1	16,7	5	83,3	6	53,5	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>34,1</b>	<b>27</b>	<b>65,9</b>	<b>41</b>	<b>51,3</b>	<b>80,4</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>No</b>		<b>Sí</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
Hospital Viamed San José	0	5	55,6	4	44,4	9	12,0	76,9
Hospital Virgen del Alcazar	1	5	83,3	1	16,7	6	0,0	46,5
Hospital Mesa del Castillo	0	1	20,0	4	80,0	5	44,9	100
Hospital de Molina	0	3	30,0	7	70,0	10	41,6	98,4
Hospital Perpetuo Socorro	0	3	60,0	2	40,0	5	0,0	82,9
Hospital Quirón Salud	0	3	50,0	3	50,0	6	10,0	90,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>48,8</b>	<b>21</b>	<b>51,2</b>	<b>41</b>	<b>35,9</b>	<b>66,5</b>

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

HOSPITAL	NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
	n	n	%	n	%	n		
Hospital Viamed San José	2	5	71,4	2	28,6	7	0,0	62,0
Hospital Virgen del Alcazar	1	5	83,3	1	16,7	6	0,0	46,5
Hospital Mesa del Castillo	0	2	40,0	3	60,0	5	17,1	100
Hospital de Molina	0	6	60,0	4	40,0	10	9,6	70,4
Hospital Perpetuo Socorro	1	3	75,0	1	25,0	4	0,0	67,4
Hospital Quirón Salud	0	3	50,0	3	50,0	6	10,0	90,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>63,2</b>	<b>14</b>	<b>36,8</b>	<b>38</b>	<b>21,5</b>	<b>52,2</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Menos de 8</b>		<b>8 y más</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>						
Hospital Viamed San José	1	19	19,2	80	80,8	99	73,1	88,6	1	10	8,6	2,0
Hospital Virgen del Alcazar	0	8	13,3	52	86,7	60	78,1	95,3	5	10	9,1	1,4
Hospital Mesa del Castillo	2	3	5,2	55	94,8	58	89,1	100	0	10	9,2	1,6
Hospital de Molina	1	9	9,1	90	90,9	99	85,2	96,6	5	10	9,3	1,2
Hospital Perpetuo Socorro	0	6	6,0	94	94,0	100	89,3	98,7	0	10	9,2	1,5
Hospital Quirón Salud	0	4	6,7	56	93,3	60	87,0	99,6	5	10	9,5	1,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>4</b>	<b>49</b>	<b>10,3</b>	<b>427</b>	<b>89,7</b>	<b>476</b>	<b>87,0</b>	<b>92,4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>9,1</b>	<b>1,5</b>

### 39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?

HOSPITAL	NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n						
Hospital Viamed San José	1	17	17,2	82	82,8	99	75,4	90,3	0	10	8,7	1,9
Hospital Virgen del Alcazar	0	8	13,3	52	86,7	60	78,1	95,3	5	10	8,9	1,4
Hospital Mesa del Castillo	0	3	5,0	57	95,0	60	89,5	100	3	10	9,3	1,2
Hospital de Molina	3	12	12,4	85	87,6	97	81,1	94,2	4	10	9,0	1,4
Hospital Perpetuo Socorro	0	9	9,0	91	91,0	100	85,4	96,6	2	10	9,1	1,6
Hospital Quirón Salud	0	7	11,7	53	88,3	60	80,2	96,5	5	10	9,2	1,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>11,8</b>	<b>420</b>	<b>88,2</b>	<b>476</b>	<b>85,3</b>	<b>91,1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>9,0</b>	<b>1,5</b>

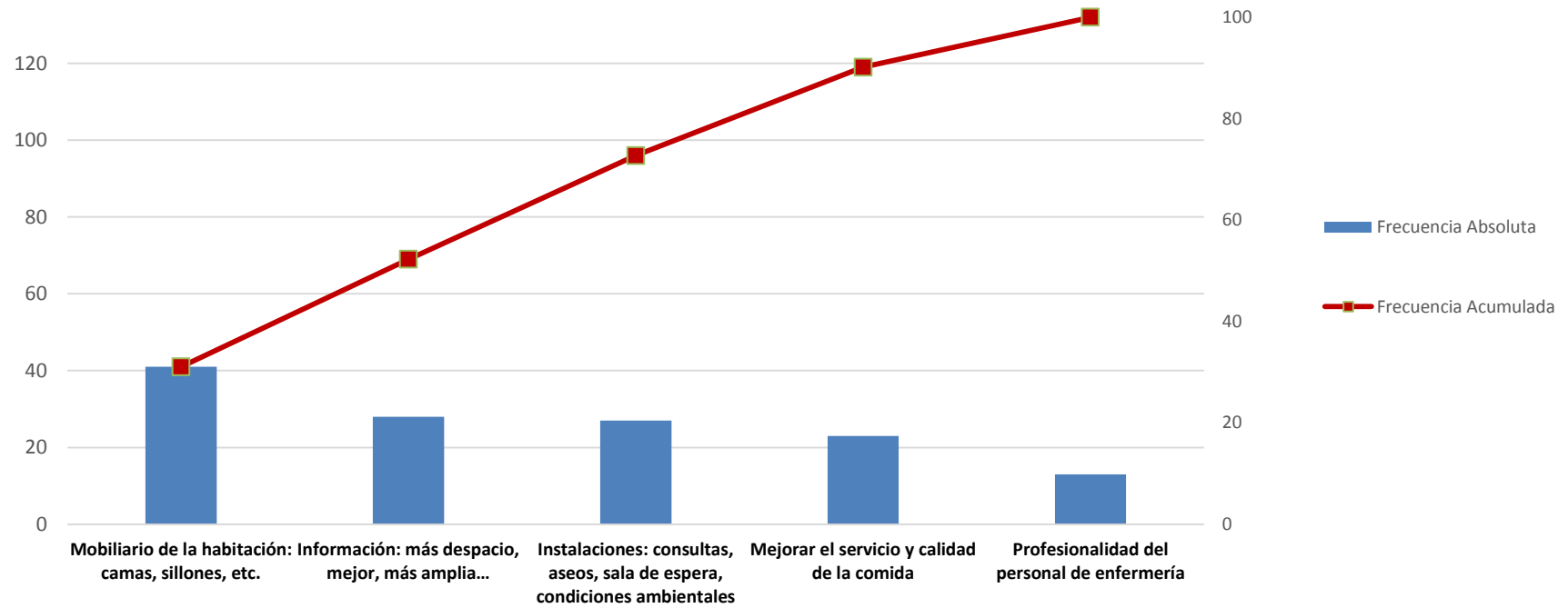


40. Si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debiera mejorar, ¿qué elegiría?\*

HOSPITAL	NS/NC	Mobiliario de la habitación: camas, sillones, etc.		Información: más espacio, mejor, más amplia...		Instalaciones: consultas, aseos, sala de espera, condiciones ambientales		Mejorar el servicio y calidad de la comida		Profesionalidad del personal de enfermería		Total Contestan
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Hospital Viamed San José	25	18	24,0	5	6,7	7	9,3	6	8,0	1	1,3	75
Hospital Virgen del Alcazar	11	3	6,1	3	6,1	8	16,3	6	12,2	0	0,0	49
Hospital Mesa del Castillo	15	3	6,7	2	4,4	2	4,4	0	0,0	1	2,2	45
Hospital de Molina	15	15	17,6	7	8,2	6	7,1	5	5,9	4	4,7	85
Hospital Perpetuo Socorro	21	1	1,3	7	8,9	3	3,8	6	7,6	3	3,8	79
Hospital Quirón Salud	10	1	2,0	4	8,0	1	2,0	0	0,0	4	8,0	50
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>97</b>	<b>41</b>	<b>10,7</b>	<b>28</b>	<b>7,3</b>	<b>27</b>	<b>7,0</b>	<b>23</b>	<b>6,0</b>	<b>13</b>	<b>3,4</b>	<b>383</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=132

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>No y no estoy seguro/a</b>		<b>Sí</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
Hospital Viamed San José	2	16	16,3	82	83,7	98	76,4	91,0
Hospital Virgen del Alcazar	0	4	6,7	56	93,3	60	87,0	99,6
Hospital Mesa del Castillo	0	2	3,3	58	96,7	60	92,1	100
Hospital de Molina	1	12	12,1	87	87,9	99	81,4	94,3
Hospital Perpetuo Socorro	0	7	7,0	93	93,0	100	88,0	98,0
Hospital Quirón Salud	0	2	3,3	58	96,7	60	92,1	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>3</b>	<b>43</b>	<b>9,0</b>	<b>434</b>	<b>91,0</b>	<b>477</b>	<b>88,4</b>	<b>93,6</b>

**42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Menos de 8</b>		<b>8 y más</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>						
Hospital Viamed San José	3	22	22,7	75	77,3	97	69,0	85,7	0	10	8,1	3,0
Hospital Virgen del Alcazar	0	6	10,0	54	90,0	60	82,4	97,6	0	10	9,1	1,7
Hospital Mesa del Castillo	3	4	7,0	53	93,0	57	86,4	99,6	0	10	9,0	1,8
Hospital de Molina	1	17	17,2	82	82,8	99	75,4	90,3	0	10	8,6	2,5
Hospital Perpetuo Socorro	0	10	10,0	90	90,0	100	84,1	95,9	0	10	8,9	2,2
Hospital Quirón Salud	2	9	15,5	49	84,5	58	75,2	93,8	0	10	8,9	1,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>9</b>	<b>68</b>	<b>14,4</b>	<b>403</b>	<b>85,6</b>	<b>471</b>	<b>82,4</b>	<b>88,7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,7</b>	<b>2,3</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS HOSPITALES CONCERTADOS 2019

HOSPITALES CONCERTADOS	Hospitales Concertados	Hospital Viamed San José	Hospital Virgen del Alcazar	Hospital Mesa del Castillo	Hospital de Molina	Hospital Perpetuo Socorro	Hospital Quirón Salud
	1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?	92,7	93,8	87,3	93,0	94,6	93,4
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	75,9	75,5	68,5	87,5	71,1	78,9	75,0
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el documento de Consentimiento Informado?	98,7	100	95,0	100	98,0	99,0	100
4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	86,3	88,7	88,9	93,0	85,1	81,5	82,8
5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?	83,0	78,8	65,3	86,8	88,4	78,6	98,3
6. ¿Le informaron a usted o su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado?	53,2	66,7	40,7	56,1	45,4	61,2	40,0
7. ¿Cómo valora la información que le dieron?	97,6	98,5	100	100	100	93,2	95,8
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	90,5	90,0	91,1	93,0	86,5	92,8	91,4
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o acompañante su nombre para confirmar su identidad?	94,4	93,8	94,9	94,9	93,8	95,9	93,1
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital?	83,7	80,0	86,7	88,3	82,8	87,0	78,0
11. Durante su estancia, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras u otro personal?	75,5	77,9	72,4	79,3	71,4	77,1	75,0
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	96,0	99,0	95,0	95,0	91,8	97,0	98,3
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	85,1	72,0	75,0	90,0	82,0	97,0	98,2
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	79,9	77,9	76,5	90,2	85,2	72,5	79,5
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	95,2	94,6	94,9	94,9	93,0	97,0	97,9
20. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico?	82,8	81,4	81,4	90,0	85,6	82,7	74,6
21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería?	85,4	85,4	91,4	96,4	79,6	83,7	81,4
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	96,0	93,8	91,5	98,3	98,0	96,0	98,3
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,2	94,8	96,7	98,3	98,0	97,0	91,7
24. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal auxiliar de enfermería?	96,6	94,9	98,3	98,3	96,9	96,9	94,7
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	98,9	100	98,3	100	97,9	100	96,6
26. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	93,9	93,0	85,0	96,6	93,9	96,0	98,3
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	96,8	97,9	96,6	93,0	99,0	96,0	96,7
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	94,3	91,9	98,3	96,6	94,8	94,0	91,7
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería?	96,6	95,8	100	98,2	95,9	96,0	94,7
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	98,3	99,0	98,3	100	97,9	96,9	98,2
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaban si tenía dolor?	81,2	81,6	86,7	77,6	80,0	80,6	81,4
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	97,4	94,0	100	96,2	100	97,8	96,3
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	91,2	90,8	88,3	91,5	90,0	94,9	90,0
35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	65,9	55,6	50,0	40,0	80,0	80,0	83,3
36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	51,2	44,4	16,7	80,0	70,0	40,0	50,0
37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	36,8	28,6	16,7	60,0	40,0	25,0	50,0
38. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	89,7	80,8	86,7	94,8	90,9	94,0	93,3
39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?	88,2	82,8	86,7	95,0	87,6	91,0	88,3
39bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,0	8,7	8,9	9,3	9,0	9,1	9,2
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	91,0	83,7	93,3	96,7	87,9	93,0	96,7
42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	85,6	77,3	90,0	93,0	82,8	90,0	84,5
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,7	8,1	9,1	9,0	8,6	8,9	8,9

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