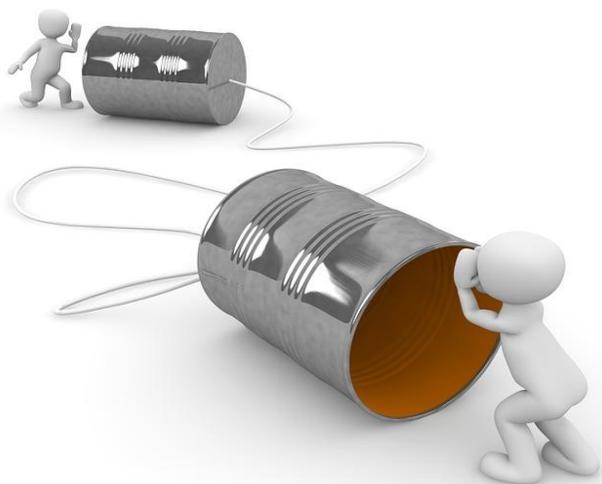


INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**HOSPITALIZACIÓN ADULTOS**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

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.....	5
Variables Sociodemográficas.....	6
Resultados de las preguntas del cuestionario.....	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas.....	62
Indicadores del Acuerdo de Gestión.....	63

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido dados de alta en el hospital por servicios médicos o quirúrgicos, del 4 de febrero al 24 de marzo y del 16 de septiembre al 3 de noviembre de 2019, tras permanecer en él, como mínimo, una estancia completa. Se excluyen ingresos en psiquiatría y UCI. 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 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

Listados de pacientes facilitados por Francisco Javier Francisco Verdú. 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, servicio o sección, semana de atención, edad y sexo.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 2.758 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización, modificado y actualizado en 2017\*, cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 72% de los casos. Cuando la persona seleccionada no podía contestar la encuesta se entrevistaba a la persona que le acompañó durante la hospitalización, lo que sucedió en el 28% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,3 minutos (5-30 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa IKERTALDE, del primer corte se inició el día 05/03/2019 y finalizó el 03/04/2019 y del segundo corte se inició el día 03/10/2019 y finalizó el 18/11/2019.

\* Equipo de trabajo que realizó la revisión y adaptación del cuestionario: Pedro Parra Hidalgo; Adelia Más Castillo; M<sup>a</sup> Dolores Hidalgo Montesinos; Rosa M<sup>a</sup> Bermejo Alegría; Julián Alcaraz Martínez; Julio López Picazo Ferrer; Teodoro Martínez Arán; María Dolores Meroño Rivera; Teresa Ramón Esparza; M<sup>a</sup> Carmen Santiago García

## **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Corte 1	Corte 2	Total Contestan
		n	n	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	266	259	525
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	260	248	508
III	Hospital Rafael Méndez	124	123	247
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	80	157
V	Hospital Virgen del Castillo	79	76	155
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	204	201	405
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	202	198	400
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	106	99	205
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	80	76	156
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.398</b>	<b>1.360</b>	<b>2.758</b>

## Edad

ÁREA - 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							
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10	1,9	22	4,2	79	15,0	156	29,7	258	49,1	525	60,8	14	98	19,4	49	64,0	76
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	0,8	10	2,0	72	14,2	154	30,3	268	52,8	508	62,5	14	100	18,0	51	66,0	77
III	Hospital Rafael Méndez	4	1,6	6	2,4	40	16,2	81	32,8	116	47,0	247	60,8	14	96	17,9	49	62,0	76
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	0,6	5	3,2	23	14,6	41	26,1	87	55,4	157	63,3	15	94	18,3	53	67,0	77
V	Hospital Virgen del Castillo	1	0,6	3	1,9	27	17,4	36	23,2	88	56,8	155	63,7	15	96	19,3	49	68,0	79
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	7	1,7	5	1,2	54	13,3	144	35,6	195	48,1	405	62,5	14	95	18,0	53	63,0	77
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	8	2,0	11	2,8	43	10,8	119	29,8	219	54,8	400	64,3	14	97	19,0	53	68,0	79
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1,5	9	4,4	33	16,1	63	30,7	97	47,3	205	60,6	14	93	19,0	47	64,0	75
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	1,3	3	1,9	19	12,2	49	31,4	83	53,2	156	64,6	15	97	18,3	53	67,5	79
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>40</b>	<b>1,5</b>	<b>74</b>	<b>2,7</b>	<b>390</b>	<b>14,1</b>	<b>843</b>	<b>30,6</b>	<b>1.411</b>	<b>51,2</b>	<b>2.758</b>	<b>62,4</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>18,6</b>	<b>51</b>	<b>65,0</b>	<b>77</b>

## Sexo

ÁREA - HOSPITAL		Hombre		Mujer		Total Contestan
		n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	277	52,8	248	47,2	525
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	275	54,1	233	45,9	508
III	Hospital Rafael Méndez	128	51,8	119	48,2	247
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	43,9	88	56,1	157
V	Hospital Virgen del Castillo	66	42,6	89	57,4	155
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	235	58,0	170	42,0	405
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	209	52,3	191	47,8	400
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	121	59,0	84	41,0	205
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	60,9	61	39,1	156
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.475</b>	<b>53,5</b>	<b>1.283</b>	<b>46,5</b>	<b>2.758</b>

## Estudios

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC o menos de 16 años	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	9	142	27,5	374	72,5	516
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	10	115	23,1	383	76,9	498
III	Hospital Rafael Méndez	2	83	33,9	162	66,1	245
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	61	39,1	95	60,9	156
V	Hospital Virgen del Castillo	2	56	36,6	97	63,4	153
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	8	97	24,4	300	75,6	397
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	9	116	29,7	275	70,3	391
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	61	30,5	139	69,5	200
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	57	36,8	98	63,2	155
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>47</b>	<b>788</b>	<b>29,1</b>	<b>1.923</b>	<b>70,9</b>	<b>2.711</b>

## Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Española		Otra		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	495	94,3	30	5,7	525
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	482	94,9	26	5,1	508
III	Hospital Rafael Méndez	0	228	92,3	19	7,7	247
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	148	94,3	9	5,7	157
V	Hospital Virgen del Castillo	0	148	95,5	7	4,5	155
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	0	395	97,5	10	2,5	405
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	383	95,8	17	4,3	400
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	181	88,3	24	11,7	205
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	148	94,9	8	5,1	156
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>0</b>	<b>2.608</b>	<b>94,6</b>	<b>150</b>	<b>5,4</b>	<b>2.758</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10	298	57,9	217	42,1	515
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	277	55,3	224	44,7	501
III	Hospital Rafael Méndez	4	131	53,9	112	46,1	243
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	91	58,7	64	41,3	155
V	Hospital Virgen del Castillo	0	82	52,9	73	47,1	155
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	237	59,1	164	40,9	401
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	8	239	61,0	153	39,0	392
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	108	53,7	93	46,3	201
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	90	59,6	61	40,4	151
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>44</b>	<b>1.553</b>	<b>57,2</b>	<b>1.161</b>	<b>42,8</b>	<b>2.714</b>

# CUESTIONARIO

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

ÁREA - 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		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	11	9	5,1	167	94,9	176	91,6	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	10	12	7,9	140	92,1	152	87,8	96,4
III	Hospital Rafael Méndez	2	5	3,1	155	96,9	160	94,2	99,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	3	3,6	80	96,4	83	92,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	1	2	2,5	78	97,5	80	94,1	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	7	8	6,5	116	93,5	124	89,2	97,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	7	5,3	124	94,7	131	90,8	98,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	4	3,4	114	96,6	118	93,3	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	6	4	4,5	84	95,5	88	91,1	99,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>51</b>	<b>54</b>	<b>4,9</b>	<b>1.058</b>	<b>95,1</b>	<b>1.112</b>	<b>93,9</b>	<b>96,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		No me preocupaba nada o NS/NC		No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n		n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	15		28	16,3	144	83,7	172	78,2	89,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	13		34	22,8	115	77,2	149	70,4	83,9
III	Hospital Rafael Méndez	13		22	14,8	127	85,2	149	79,5	90,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4		14	17,1	68	82,9	82	74,8	91,1
V	Hospital Virgen del Castillo	4		4	5,2	73	94,8	77	89,8	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	11		24	20,0	96	80,0	120	72,8	87,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11		18	14,5	106	85,5	124	79,3	91,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10		13	11,3	102	88,7	115	82,9	94,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	11		7	8,4	76	91,6	83	85,6	97,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>92</b>		<b>164</b>	<b>15,3</b>	<b>907</b>	<b>84,7</b>	<b>1.071</b>	<b>82,5</b>	<b>86,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	2	1,1	181	98,9	183	97,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	4	2,5	155	97,5	159	95,1	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	4	2	1,3	156	98,7	158	97,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	0	0,0	86	100	86	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	2	0	0,0	79	100	79	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	0	0,0	129	100	129	100	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	1	0,7	134	99,3	135	97,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	1	0,8	121	99,2	122	97,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	0	0,0	92	100	92	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>20</b>	<b>10</b>	<b>0,9</b>	<b>1.133</b>	<b>99,1</b>	<b>1.143</b>	<b>98,6</b>	<b>99,7</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	9	17	9,9	155	90,1	172	85,7	94,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	13	8,8	134	91,2	147	86,6	95,7
III	Hospital Rafael Méndez	14	3	2,1	139	97,9	142	95,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	9	11,3	71	88,8	80	81,8	95,7
V	Hospital Virgen del Castillo	3	2	2,6	74	97,4	76	93,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	11	10	8,5	108	91,5	118	86,5	96,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	11	6	4,9	117	95,1	123	91,3	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	6	5,3	107	94,7	113	90,6	98,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	4	4,6	83	95,4	87	91,0	99,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>75</b>	<b>70</b>	<b>6,6</b>	<b>988</b>	<b>93,4</b>	<b>1.058</b>	<b>91,9</b>	<b>94,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	18	25	15,3	138	84,7	163	79,1	90,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	18	27	19,7	110	80,3	137	73,6	87,0
III	Hospital Rafael Méndez	13	24	16,8	119	83,2	143	77,1	89,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	11	5	6,7	70	93,3	75	87,7	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	5	6,7	70	93,3	75	87,7	99,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	3	2,5	117	97,5	120	94,7	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	13	9	7,4	112	92,6	121	87,9	97,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	13	11,5	100	88,5	113	82,6	94,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	13	18	22,8	61	77,2	79	68,0	86,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>107</b>	<b>129</b>	<b>12,6</b>	<b>897</b>	<b>87,4</b>	<b>1.026</b>	<b>85,4</b>	<b>89,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	24	217	43,3	284	56,7	501	52,3	61,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	32	238	50,0	238	50,0	476	45,5	54,5
III	Hospital Rafael Méndez	6	101	41,9	140	58,1	241	51,9	64,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	34	22,1	120	77,9	154	71,4	84,5
V	Hospital Virgen del Castillo	2	15	9,8	138	90,2	153	85,5	94,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	166	43,8	213	56,2	379	51,2	61,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	24	157	41,8	219	58,2	376	53,3	63,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	76	38,4	122	61,6	198	54,8	68,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	7	64	43,0	85	57,0	149	49,1	65,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>131</b>	<b>1.068</b>	<b>40,7</b>	<b>1.559</b>	<b>59,3</b>	<b>2.627</b>	<b>57,5</b>	<b>61,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	5	1,8	278	98,2	283	96,7	99,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	6	2,5	231	97,5	237	95,5	99,5
III	Hospital Rafael Méndez	0	3	2,1	137	97,9	140	95,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	3	3	116	97,5	119	94,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	3	2,2	135	97,8	138	95,4	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	3	1,4	208	98,6	211	97,0	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	7	3	211	96,8	218	94,4	99,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	3	2,5	118	97,5	121	94,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	1	1,2	84	98,8	85	96,5	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>7</b>	<b>34</b>	<b>2,2</b>	<b>1.518</b>	<b>97,8</b>	<b>1.552</b>	<b>97,1</b>	<b>98,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	21	81	16,1	423	83,9	504	80,7	87,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	39	85	18,1	384	81,9	469	78,4	85,4
III	Hospital Rafael Méndez	12	41	17,4	194	82,6	235	77,7	87,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	23	15,5	125	84,5	148	78,6	90,3
V	Hospital Virgen del Castillo	6	11	7,4	138	92,6	149	88,4	96,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	36	56	15,2	313	84,8	369	81,2	88,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	27	49	13,1	324	86,9	373	83,4	90,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10	28	14,4	167	85,6	195	80,7	90,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	7	20	13,4	129	86,6	149	81,1	92,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>167</b>	<b>394</b>	<b>15,2</b>	<b>2.197</b>	<b>84,8</b>	<b>2.591</b>	<b>83,4</b>	<b>86,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	20	24	4,8	481	95,2	505	93,4	97,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	33	25	5,3	450	94,7	475	92,7	96,7
III	Hospital Rafael Méndez	16	11	4,8	220	95,2	231	92,5	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	9	6,1	139	93,9	148	90,1	97,8
V	Hospital Virgen del Castillo	11	3	2,1	141	97,9	144	95,6	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	19	12	3,1	374	96,9	386	95,2	98,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	16	21	5,5	363	94,5	384	92,3	96,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	4	2,1	190	97,9	194	95,9	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	7	10	6,7	139	93,3	149	89,3	97,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>142</b>	<b>119</b>	<b>4,5</b>	<b>2.497</b>	<b>95,5</b>	<b>2.616</b>	<b>94,7</b>	<b>96,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	9	62	12,0	454	88,0	516	85,2	90,8	0	10	8,9	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	17	88	17,9	403	82,1	491	78,7	85,5	0	10	8,7	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	5	48	19,8	194	80,2	242	75,1	85,2	0	10	8,5	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	23	14,8	132	85,2	155	79,6	90,8	0	10	8,8	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	0	14	9,0	141	91,0	155	86,5	95,5	5	10	9,2	1,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	5	56	14,0	344	86,0	400	82,6	89,4	0	10	8,9	1,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	56	14,4	334	85,6	390	82,2	89,1	0	10	8,9	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	28	14,1	170	85,9	198	81,0	90,7	0	10	8,8	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	18	11,6	137	88,4	155	83,3	93,4	0	10	9,0	1,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>56</b>	<b>393</b>	<b>14,5</b>	<b>2.309</b>	<b>85,5</b>	<b>2.702</b>	<b>84,1</b>	<b>86,8</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,8</b>	<b>1,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	A veces, casi nunca y nunca		Siempre y casi siempre		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	15	66	12,9	444	87,1	510	84,1	90,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	19	92	18,8	397	81,2	489	77,7	84,7
III	Hospital Rafael Méndez	16	34	14,7	197	85,3	231	80,7	89,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	21	13,6	133	86,4	154	80,9	91,8
V	Hospital Virgen del Castillo	7	19	12,8	129	87,2	148	81,8	92,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	16	46	11,8	343	88,2	389	85,0	91,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	20	51	13,4	329	86,6	380	83,2	90,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	18	39	20,9	148	79,1	187	73,3	85,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	8	22	14,9	126	85,1	148	79,4	90,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>122</b>	<b>390</b>	<b>14,8</b>	<b>2.246</b>	<b>85,2</b>	<b>2.636</b>	<b>83,8</b>	<b>86,6</b>

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

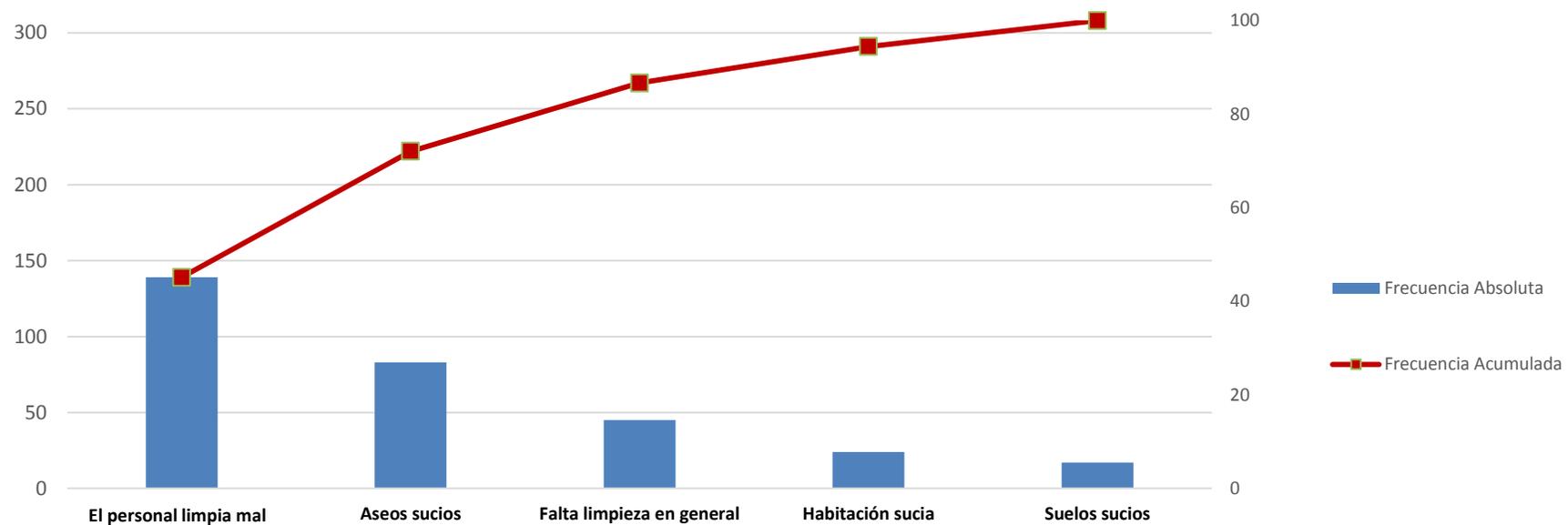
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	58	11,0	467	89,0	525	86,3	91,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	43	8,5	464	91,5	507	89,1	93,9
III	Hospital Rafael Méndez	1	34	13,8	212	86,2	246	81,9	90,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	29	18,5	128	81,5	157	75,5	87,6
V	Hospital Virgen del Castillo	0	25	16,1	130	83,9	155	78,1	89,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	57	14,1	347	85,9	404	82,5	89,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	51	12,8	348	87,2	399	83,9	90,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	19	9,3	186	90,7	205	86,8	94,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	27	17,4	128	82,6	155	76,6	88,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>5</b>	<b>343</b>	<b>12,5</b>	<b>2.410</b>	<b>87,5</b>	<b>2.753</b>	<b>86,3</b>	<b>88,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	El personal limpio mal		Aseos sucios		Falta limpieza en general		Habitación sucia		Suelos sucios		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	23	40,4	10	17,5	14	24,6	5	8,8	2	3,5	57
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	18	41,9	12	27,9	3	7,0	2	4,7	4	9,3	43
III	Hospital Rafael Méndez	0	12	35,3	10	29,4	4	11,8	3	8,8	0	0,0	34
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	15	51,7	2	6,9	4	13,8	2	6,9	1	3,4	29
V	Hospital Virgen del Castillo	0	9	36,0	10	40,0	2	8,0	2	8,0	1	4,0	25
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	21	37,5	14	25,0	8	14,3	5	8,9	4	7,1	56
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	21	41,2	11	21,6	4	7,8	4	7,8	3	5,9	51
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	9	47,4	5	26,3	1	5,3	0	0,0	1	5,3	19
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	11	40,7	9	33,3	5	18,5	1	3,7	1	3,7	27
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2</b>	<b>139</b>	<b>40,8</b>	<b>83</b>	<b>24,3</b>	<b>45</b>	<b>13,2</b>	<b>24</b>	<b>7,0</b>	<b>17</b>	<b>5,0</b>	<b>341</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=308

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

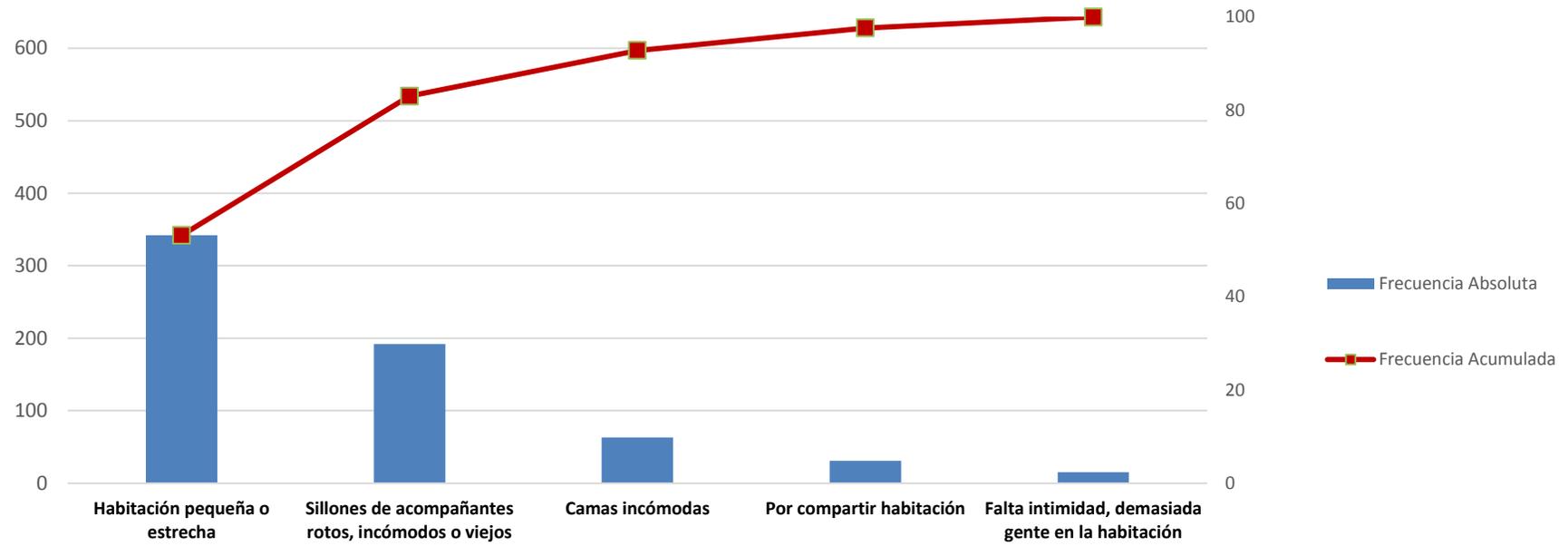
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	188	35,9	335	64,1	523	59,9	68,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	126	25,0	377	75,0	503	71,2	78,7
III	Hospital Rafael Méndez	1	36	14,6	210	85,4	246	80,9	89,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	28	18,1	127	81,9	155	75,9	88,0
V	Hospital Virgen del Castillo	1	36	23,4	118	76,6	154	69,9	83,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	87	21,6	316	78,4	403	74,4	82,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	96	24,0	304	76,0	400	71,8	80,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	52	25,5	152	74,5	204	68,5	80,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	35	22,6	120	77,4	155	70,8	84,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>15</b>	<b>684</b>	<b>24,9</b>	<b>2.059</b>	<b>75,1</b>	<b>2.743</b>	<b>73,4</b>	<b>76,7</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Habitación pequeña o estrecha		Sillones de acompañantes rotos, incómodos o viejos		Camas incómodas		Por compartir habitación		Falta intimidad, demasiada gente en la habitación		Total Contestan
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	137	72,9	26	13,8	5	2,7	8	4,3	5	2,7	188
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	51	40,5	43	34,1	21	16,7	5	4,0	3	2,4	126
III	Hospital Rafael Méndez	1	13	37,1	14	40,0	3	8,6	2	5,7	0	0,0	35
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	8	29,6	13	48,1	3	11,1	1	3,7	1	3,7	27
V	Hospital Virgen del Castillo	1	17	48,6	5	14,3	3	8,6	5	14,3	1	2,9	35
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	48	56,5	18	21,2	4	4,7	1	1,2	4	4,7	85
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	33	34,4	40	41,7	12	12,5	4	4,2	1	1,0	96
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	26	50,0	14	26,9	8	15,4	2	3,8	0	0,0	52
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	9	25,7	19	54,3	4	11,4	3	8,6	0	0,0	35
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>5</b>	<b>342</b>	<b>50,4</b>	<b>192</b>	<b>28,3</b>	<b>63</b>	<b>9,3</b>	<b>31</b>	<b>4,6</b>	<b>15</b>	<b>2,2</b>	<b>679</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=643

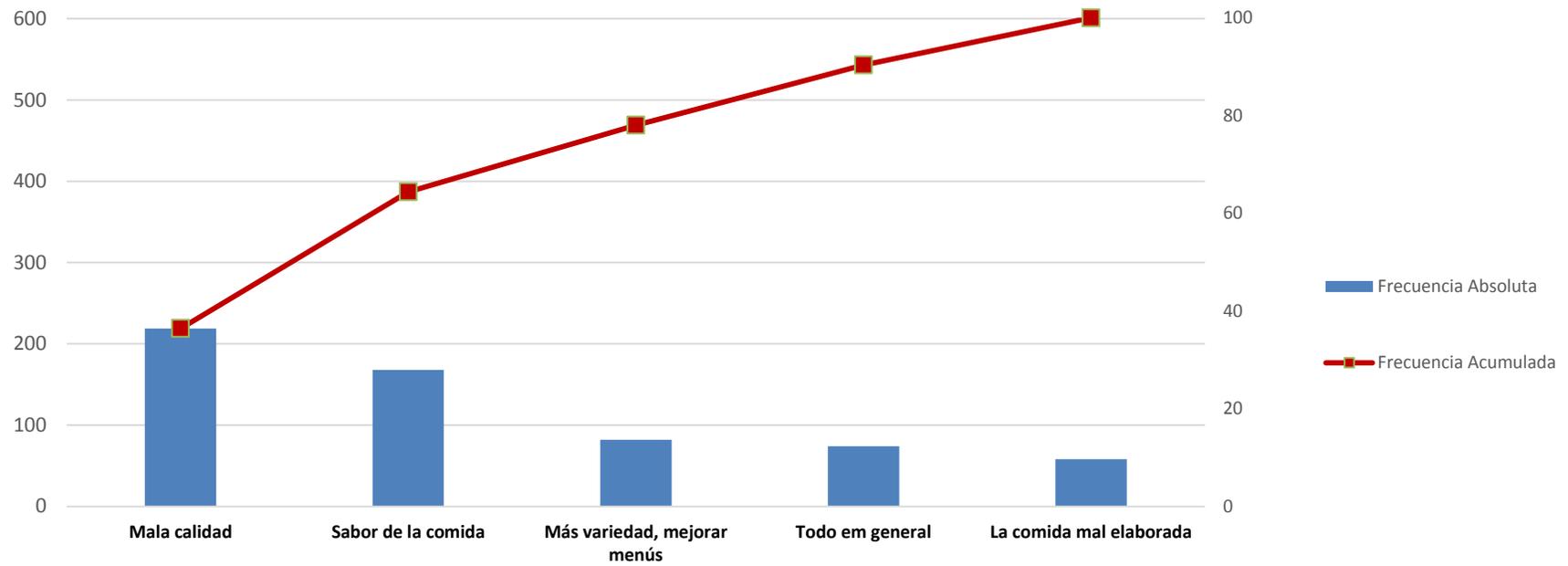
## 16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	21	124	24,6	380	75,4	504	71,6	79,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	24	188	38,8	296	61,2	484	56,8	65,5
III	Hospital Rafael Méndez	18	76	33,2	153	66,8	229	60,7	72,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	20	13,6	127	86,4	147	80,9	91,9
V	Hospital Virgen del Castillo	6	18	12,1	131	87,9	149	82,7	93,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	23	146	38,2	236	61,8	382	56,9	66,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	27	112	30,0	261	70,0	373	65,3	74,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	52	26,9	141	73,1	193	66,8	79,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	17	61	43,9	78	56,1	139	47,9	64,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>158</b>	<b>797</b>	<b>30,7</b>	<b>1.803</b>	<b>69,3</b>	<b>2.600</b>	<b>67,6</b>	<b>71,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Mala calidad		Sabor de la comida		Más variedad, mejorar menús		Todo en general		La comida mal elaborada		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	36	30,0	26	21,7	13	10,8	9	7,5	11	9,2	120
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	60	33,1	41	22,7	14	7,7	14	7,7	16	8,8	181
III	Hospital Rafael Méndez	3	18	24,7	6	8,2	5	6,8	9	12,3	7	9,6	73
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	2	10,5	5	26,3	5	26,3	4	21,1	0	0,0	19
V	Hospital Virgen del Castillo	1	4	23,5	4	23,5	3	17,6	2	11,8	1	5,9	17
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	6	32	22,9	33	23,6	14	10,0	15	10,7	11	7,9	140
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	7	32	30,5	24	22,9	13	12,4	10	9,5	6	5,7	105
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	16	32,0	15	30,0	8	16,0	4	8,0	1	2,0	50
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	19	32,8	14	24,1	7	12,1	7	12,1	5	8,6	58
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>34</b>	<b>219</b>	<b>28,7</b>	<b>168</b>	<b>22,0</b>	<b>82</b>	<b>10,7</b>	<b>74</b>	<b>9,7</b>	<b>58</b>	<b>7,6</b>	<b>763</b>

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



N=601

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

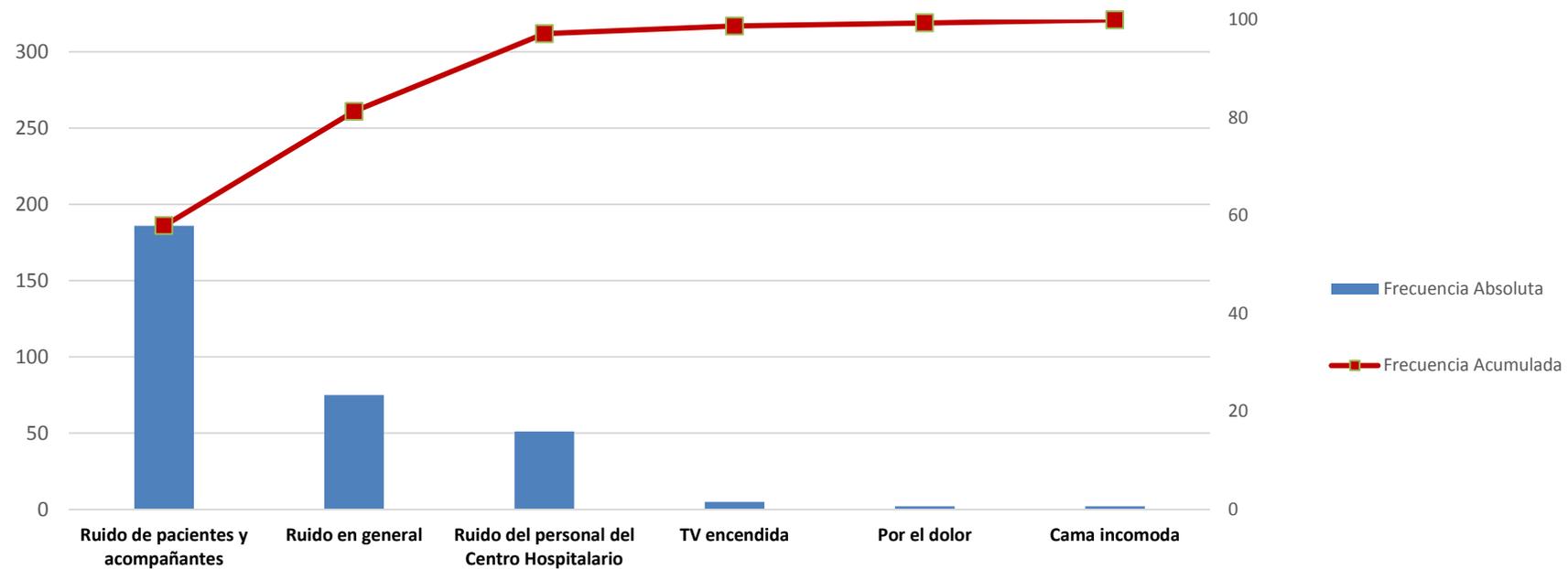
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	67	13,0	450	87,0	517	84,1	89,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	13	59	11,9	436	88,1	495	85,2	90,9
III	Hospital Rafael Méndez	6	19	7,9	222	92,1	241	88,7	95,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	21	13,5	134	86,5	155	81,1	91,8
V	Hospital Virgen del Castillo	2	27	17,6	126	82,4	153	76,3	88,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	59	14,6	345	85,4	404	82,0	88,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	8	48	12,2	344	87,8	392	84,5	91,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	21	10,4	181	89,6	202	85,4	93,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	14	9,2	138	90,8	152	86,2	95,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>47</b>	<b>335</b>	<b>12,4</b>	<b>2.376</b>	<b>87,6</b>	<b>2.711</b>	<b>86,4</b>	<b>88,9</b>

### 19. ¿Por qué opina así?\*

ÁREA - HOSPITAL		Ruido de pacientes y acompañantes		Ruido en general		Ruido del personal del Centro Hospitalario		TV encendida		Por el dolor		Cama incomoda		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	36	53,7	18	26,9	5	7,5	1	1,5	0	0,0	1	1,5	67
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	32	54,2	14	23,7	10	16,9	3	5,1	0	0,0	0	0,0	59
III	Hospital Rafael Méndez	12	63,2	3	15,8	2	10,5	0	0,0	1	5,3	0	0,0	19
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	11	52,4	5	23,8	4	19,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	21
V	Hospital Virgen del Castillo	19	70,4	6	22,2	2	7,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	27
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	28	47,5	12	20,3	15	25,4	1	1,7	0	0,0	1	1,7	59
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	27	56,3	10	20,8	7	14,6	0	0,0	1	2,1	0	0,0	48
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	13	61,9	4	19,0	4	19,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	21
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	8	57,1	3	21,4	2	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	14
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>186</b>	<b>55,5</b>	<b>75</b>	<b>22,4</b>	<b>51</b>	<b>15,2</b>	<b>5</b>	<b>1,5</b>	<b>2</b>	<b>0,6</b>	<b>2</b>	<b>0,6</b>	<b>335</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

### 19. ¿Por qué opina así?



N=321

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	9	84	16,3	432	83,7	516	80,5	86,9	0	10	8,8	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9	95	19,0	404	81,0	499	77,5	84,4	0	10	8,7	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	1	47	19,1	199	80,9	246	76,0	85,8	0	10	8,6	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	31	20,1	123	79,9	154	73,5	86,2	2	10	8,7	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	0	20	12,9	135	87,1	155	81,8	92,4	5	10	9,0	1,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	3	68	16,9	334	83,1	402	79,4	86,7	0	10	8,7	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	55	14,1	335	85,9	390	82,4	89,4	0	10	8,8	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	31	15,4	170	84,6	201	79,6	89,6	0	10	8,7	2,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	17	11,0	137	89,0	154	84,0	93,9	0	10	9,0	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>41</b>	<b>448</b>	<b>16,5</b>	<b>2.269</b>	<b>83,5</b>	<b>2.717</b>	<b>82,1</b>	<b>84,9</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,8</b>	<b>1,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	17	72	14,2	436	85,8	508	82,8	88,9	0	10	8,9	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	27	74	15,4	407	84,6	481	81,4	87,8	0	10	8,8	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	6	45	18,7	196	81,3	241	76,4	86,2	0	10	8,6	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	23	15,3	127	84,7	150	78,9	90,4	0	10	8,8	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	4	16	10,6	135	89,4	151	84,5	94,3	0	10	9,1	1,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	14	48	12,3	343	87,7	391	84,5	91,0	0	10	8,9	1,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	20	44	11,6	336	88,4	380	85,2	91,6	0	10	9,0	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	28	14,1	170	85,9	198	81,0	90,7	0	10	8,8	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	20	13,2	132	86,8	152	81,5	92,2	0	10	8,9	1,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>106</b>	<b>370</b>	<b>14,0</b>	<b>2.282</b>	<b>86,0</b>	<b>2.652</b>	<b>84,7</b>	<b>87,4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,9</b>	<b>1,6</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6	17	3,3	502	96,7	519	95,2	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	20	4,0	483	96,0	503	94,3	97,7
III	Hospital Rafael Méndez	1	7	2,8	239	97,2	246	95,1	99,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	9	5,8	147	94,2	156	90,6	97,9
V	Hospital Virgen del Castillo	1	3	1,9	151	98,1	154	95,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	15	3,7	386	96,3	401	94,4	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	18	4,5	379	95,5	397	93,4	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	8	3,9	196	96,1	204	93,4	98,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	6	3,9	147	96,1	153	93,0	99,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>25</b>	<b>103</b>	<b>3,8</b>	<b>2.630</b>	<b>96,2</b>	<b>2.733</b>	<b>95,5</b>	<b>96,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	10	1,9	514	98,1	524	96,9	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	20	4,0	486	96,0	506	94,3	97,7
III	Hospital Rafael Méndez	1	10	4,1	236	95,9	246	93,5	98,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	2	1,3	155	98,7	157	97,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	3	1,9	152	98,1	155	95,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	3	15	3,7	387	96,3	402	94,4	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	11	2,8	388	97,2	399	95,6	98,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	11	5,4	193	94,6	204	91,5	97,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	10	6,4	146	93,6	156	89,7	97,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>9</b>	<b>92</b>	<b>3,3</b>	<b>2.657</b>	<b>96,7</b>	<b>2.749</b>	<b>96,0</b>	<b>97,3</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	18	3,4	506	96,6	524	95,0	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	27	5,3	479	94,7	506	92,7	96,6
III	Hospital Rafael Méndez	2	10	4,1	235	95,9	245	93,4	98,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	8	5,2	147	94,8	155	91,4	98,3
V	Hospital Virgen del Castillo	2	5	3,3	148	96,7	153	93,9	99,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	19	4,7	384	95,3	403	93,2	97,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	14	3,5	384	96,5	398	94,7	98,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	7	3,4	198	96,6	205	94,1	99,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	11	7,1	143	92,9	154	88,8	96,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>15</b>	<b>119</b>	<b>4,3</b>	<b>2.624</b>	<b>95,7</b>	<b>2.743</b>	<b>94,9</b>	<b>96,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	18	3,5	494	96,5	512	94,9	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	19	14	2,9	475	97,1	489	95,7	98,6
III	Hospital Rafael Méndez	6	2	0,8	239	99,2	241	98,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	2	1,3	148	98,7	150	96,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	8	2	1,4	145	98,6	147	96,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	18	14	3,6	373	96,4	387	94,5	98,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	9	2,3	381	97,7	390	96,2	99,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	2	1,0	194	99,0	196	97,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	6	5	3,3	145	96,7	150	93,8	99,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>96</b>	<b>68</b>	<b>2,6</b>	<b>2.594</b>	<b>97,4</b>	<b>2.662</b>	<b>96,8</b>	<b>98,0</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	45	8,6	478	91,4	523	89,0	93,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	29	5,7	477	94,3	506	92,2	96,3
III	Hospital Rafael Méndez	4	14	5,8	229	94,2	243	91,3	97,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	12	7,7	144	92,3	156	88,1	96,5
V	Hospital Virgen del Castillo	0	5	3,2	150	96,8	155	94,0	99,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	32	7,9	371	92,1	403	89,4	94,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	25	6,3	371	93,7	396	91,3	96,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	8	4,0	193	96,0	201	93,3	98,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	16	10,3	139	89,7	155	84,9	94,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>20</b>	<b>186</b>	<b>6,8</b>	<b>2.552</b>	<b>93,2</b>	<b>2.738</b>	<b>92,3</b>	<b>94,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	15	2,9	497	97,1	512	95,6	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	22	4,4	475	95,6	497	93,8	97,4
III	Hospital Rafael Méndez	3	11	4,5	233	95,5	244	92,9	98,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	7	4,6	146	95,4	153	92,1	98,7
V	Hospital Virgen del Castillo	1	2	1,3	152	98,7	154	96,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	14	3,5	390	96,5	404	94,8	98,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	13	3,3	383	96,7	396	95,0	98,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	8	4,1	189	95,9	197	93,2	98,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	5	3,3	147	96,7	152	93,9	99,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>49</b>	<b>97</b>	<b>3,6</b>	<b>2.612</b>	<b>96,4</b>	<b>2.709</b>	<b>95,7</b>	<b>97,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	8	1,5	517	98,5	525	97,4	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	20	4,0	485	96,0	505	94,3	97,7
III	Hospital Rafael Méndez	0	10	4,0	237	96,0	247	93,5	98,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	2	1,3	153	98,7	155	96,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	1	0,6	154	99,4	155	98,1	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	0	11	2,7	394	97,3	405	95,7	98,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	13	3,3	386	96,7	399	95,0	98,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	10	4,9	194	95,1	204	92,1	98,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	8	5,1	148	94,9	156	91,4	98,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>7</b>	<b>83</b>	<b>3,0</b>	<b>2.668</b>	<b>97,0</b>	<b>2.751</b>	<b>96,3</b>	<b>97,6</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	18	3,4	506	96,6	524	95,0	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	27	5,4	477	94,6	504	92,7	96,6
III	Hospital Rafael Méndez	1	9	3,7	237	96,3	246	94,0	98,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	13	8,4	142	91,6	155	87,2	96,0
V	Hospital Virgen del Castillo	1	5	3,2	149	96,8	154	94,0	99,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	0	18	4,4	387	95,6	405	93,5	97,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	12	3,0	386	97,0	398	95,3	98,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	10	4,9	194	95,1	204	92,1	98,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	9	5,8	145	94,2	154	90,5	97,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>14</b>	<b>121</b>	<b>4,4</b>	<b>2.623</b>	<b>95,6</b>	<b>2.744</b>	<b>94,8</b>	<b>96,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	14	2,7	498	97,3	512	95,9	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	20	15	3,1	473	96,9	488	95,4	98,5
III	Hospital Rafael Méndez	6	5	2,1	236	97,9	241	96,1	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	3	2,0	147	98,0	150	95,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	8	2	1,4	145	98,6	147	96,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	16	8	2,1	381	97,9	389	96,5	99,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	9	7	1,8	384	98,2	391	96,9	99,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	4	2,0	192	98,0	196	96,0	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	6	7	4,7	143	95,3	150	92,0	98,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>94</b>	<b>65</b>	<b>2,4</b>	<b>2.599</b>	<b>97,6</b>	<b>2.664</b>	<b>97,0</b>	<b>98,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	11	57	11,1	457	88,9	514	86,2	91,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	12	67	13,5	429	86,5	496	83,5	89,5
III	Hospital Rafael Méndez	3	20	8,2	224	91,8	244	88,4	95,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	16	10,3	140	89,7	156	85,0	94,5
V	Hospital Virgen del Castillo	3	15	9,9	137	90,1	152	85,4	94,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	13	43	11,0	349	89,0	392	85,9	92,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	59	15,1	331	84,9	390	81,3	88,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	34	16,7	169	83,3	203	78,1	88,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	17	11,1	136	88,9	153	83,9	93,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>58</b>	<b>328</b>	<b>12,1</b>	<b>2.372</b>	<b>87,9</b>	<b>2.700</b>	<b>86,6</b>	<b>89,1</b>

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

ÁREA - 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		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	82	14	3,2	429	96,8	443	95,2	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	84	20	4,7	404	95,3	424	93,3	97,3
III	Hospital Rafael Méndez	38	7	3,3	202	96,7	209	94,2	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	6	4,5	128	95,5	134	92,0	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	18	3	2,2	134	97,8	137	95,4	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	76	7	2,1	322	97,9	329	96,3	99,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	75	11	3,4	314	96,6	325	94,6	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	30	8	4,6	167	95,4	175	92,3	98,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	26	2	1,5	128	98,5	130	96,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>452</b>	<b>78</b>	<b>3,4</b>	<b>2.228</b>	<b>96,6</b>	<b>2.306</b>	<b>95,9</b>	<b>97,4</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?**

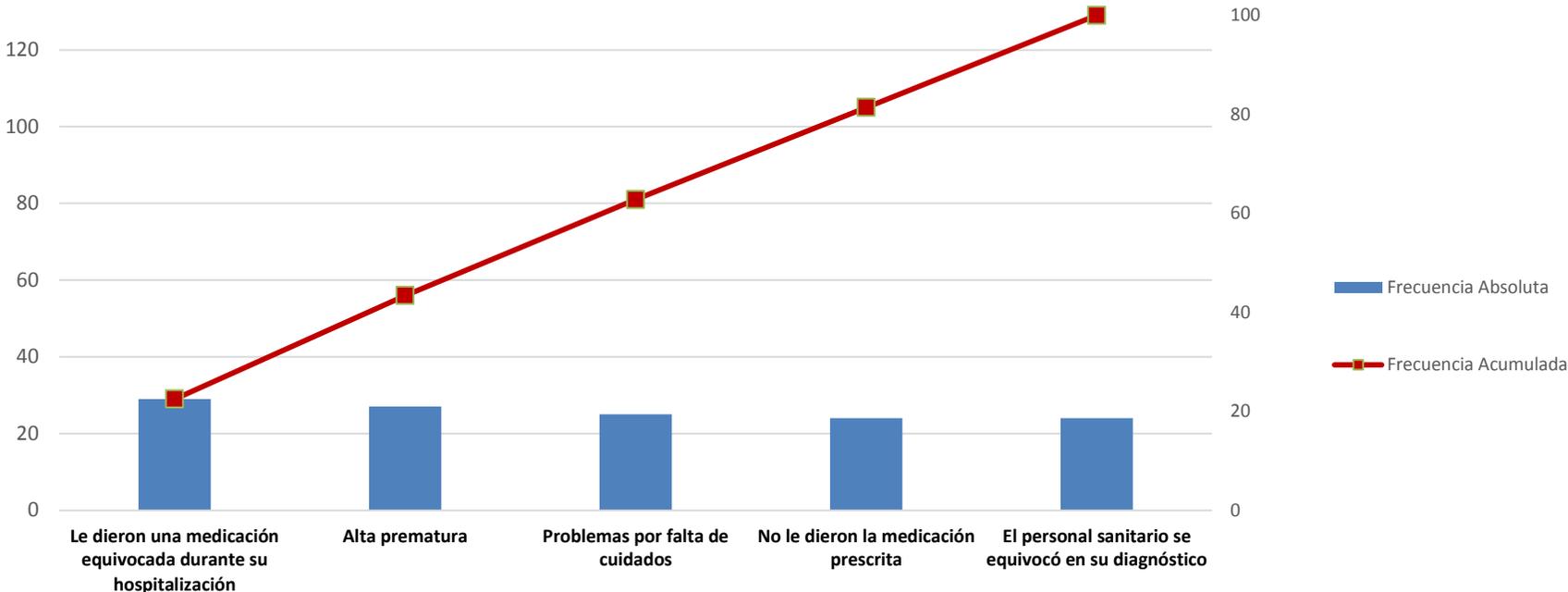
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Sí		No		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10	58	11,3	457	88,7	515	86,0	91,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	58	11,6	443	88,4	501	85,6	91,2
III	Hospital Rafael Méndez	2	33	13,5	212	86,5	245	82,3	90,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	16	10,4	138	89,6	154	84,8	94,4
V	Hospital Virgen del Castillo	0	9	5,8	146	94,2	155	90,5	97,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	34	8,5	367	91,5	401	88,8	94,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	45	11,4	349	88,6	394	85,4	91,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	19	9,4	183	90,6	202	86,6	94,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	18	11,8	135	88,2	153	83,1	93,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>38</b>	<b>290</b>	<b>10,7</b>	<b>2.430</b>	<b>89,3</b>	<b>2.720</b>	<b>88,2</b>	<b>90,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Le dieron una medicación equivocada durante su hospitalización		Alta prematura		Problemas por falta de cuidados		No le dieron la medicación prescrita		El personal sanitario se equivocó en su diagnóstico		Total Contestan
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	4	6,9	9	15,5	5	8,6	8	13,8	3	5,2	58
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	9	15,8	4	7,0	5	8,8	5	8,8	5	8,8	57
III	Hospital Rafael Méndez	1	3	9,4	4	12,5	3	9,4	1	3,1	3	9,4	32
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	1	6,3	1	6,3	0	0,0	2	12,5	0	0,0	16
V	Hospital Virgen del Castillo	0	1	11,1	0	0,0	2	22,2	0	0,0	1	11,1	9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	6	18,2	2	6,1	2	6,1	2	6,1	3	9,1	33
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	4	9,8	4	9,8	5	12,2	3	7,3	5	12,2	41
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0	0,0	1	5,3	1	5,3	1	5,3	4	21,1	19
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	1	5,6	2	11,1	2	11,1	2	11,1	0	0,0	18
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>7</b>	<b>29</b>	<b>10,2</b>	<b>27</b>	<b>9,5</b>	<b>25</b>	<b>8,8</b>	<b>24</b>	<b>8,5</b>	<b>24</b>	<b>8,5</b>	<b>283</b>

\* Se especifican los fallos o incidentes más citados

### 34. Díganos, por favor, qué pasó



N=129

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	16	29,6	38	70,4	54	58,2	82,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	16	28,1	41	71,9	57	60,3	83,6
III	Hospital Rafael Méndez	1	12	37,5	20	62,5	32	45,7	79,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	4	33,3	8	66,7	12	40,0	93,3
V	Hospital Virgen del Castillo	0	1	11,1	8	88,9	9	68,4	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	3	2	6,5	29	93,5	31	84,9	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	13	30,2	30	69,8	43	56,0	83,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	5	26,3	14	73,7	19	53,9	93,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	3	16,7	15	83,3	18	66,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>15</b>	<b>72</b>	<b>26,2</b>	<b>203</b>	<b>73,8</b>	<b>275</b>	<b>68,6</b>	<b>79,0</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	28	51,9	26	48,1	54	34,8	61,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	23	41,1	33	58,9	56	46,0	71,8
III	Hospital Rafael Méndez	1	19	59,4	13	40,6	32	23,6	57,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	8	53,3	7	46,7	15	21,4	71,9
V	Hospital Virgen del Castillo	1	5	62,5	3	37,5	8	4,0	71,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	3	17	54,8	14	45,2	31	27,6	62,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	1	23	52,3	21	47,7	44	33,0	62,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	9	47,4	10	52,6	19	30,2	75,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	9	50,0	9	50,0	18	26,9	73,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>13</b>	<b>141</b>	<b>50,9</b>	<b>136</b>	<b>49,1</b>	<b>277</b>	<b>43,2</b>	<b>55,0</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	37	72,5	14	27,5	51	15,2	39,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	41	75,9	13	24,1	54	12,7	35,5
III	Hospital Rafael Méndez	0	24	72,7	9	27,3	33	12,1	42,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	10	83,3	2	16,7	12	0,0	37,8
V	Hospital Virgen del Castillo	1	6	75,0	2	25,0	8	0,0	55,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	20	66,7	10	33,3	30	16,5	50,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	28	71,8	11	28,2	39	14,1	42,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	15	78,9	4	21,1	19	2,7	39,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	12	70,6	5	29,4	17	7,8	51,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>27</b>	<b>193</b>	<b>73,4</b>	<b>70</b>	<b>26,6</b>	<b>263</b>	<b>21,3</b>	<b>32,0</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	19	53	10,5	453	89,5	506	86,9	92,2	0	10	9,1	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	17	48	9,8	443	90,2	491	87,6	92,9	0	10	9,0	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	6	42	17,4	199	82,6	241	77,8	87,4	0	10	8,8	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	18	11,6	137	88,4	155	83,3	93,4	0	10	8,9	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	7	13	8,8	135	91,2	148	86,7	95,8	5	10	9,2	1,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	16	42	10,8	347	89,2	389	86,1	92,3	0	10	9,0	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	12	36	9,3	352	90,7	388	87,8	93,6	0	10	9,1	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	15	7,4	187	92,6	202	89,0	96,2	0	10	9,3	1,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	16	10,6	135	89,4	151	84,5	94,3	0	10	9,1	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>87</b>	<b>283</b>	<b>10,6</b>	<b>2.388</b>	<b>89,4</b>	<b>2.671</b>	<b>88,2</b>	<b>90,6</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>9,0</b>	<b>1,6</b>

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

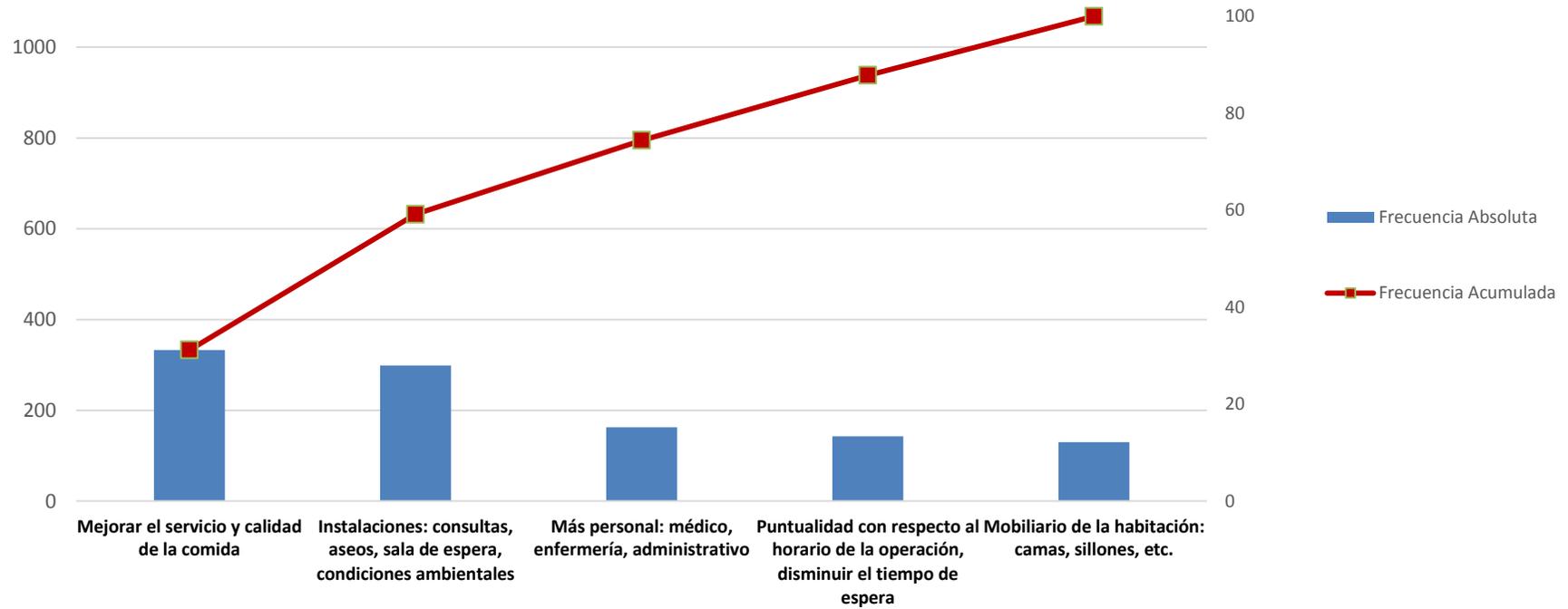
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	51	9,8	467	90,2	518	87,6	92,7	0	10	9,1	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	83	16,6	418	83,4	501	80,2	86,7	0	10	8,7	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	5	49	20,2	193	79,8	242	74,7	84,8	0	10	8,5	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	24	15,6	130	84,4	154	78,7	90,1	0	10	8,7	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	0	14	9,0	141	91,0	155	86,5	95,5	4	10	9,1	1,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	55	13,6	349	86,4	404	83,0	89,7	1	10	8,9	1,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	4	47	11,9	349	88,1	396	84,9	91,3	0	10	8,9	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	25	12,4	176	87,6	201	83,0	92,1	4	10	9,0	1,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	22	14,1	134	85,9	156	80,4	91,4	0	10	8,9	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>31</b>	<b>370</b>	<b>13,6</b>	<b>2.357</b>	<b>86,4</b>	<b>2.727</b>	<b>85,1</b>	<b>87,7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,9</b>	<b>1,6</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Mejorar el servicio y calidad de la comida		Instalaciones: consultas, aseos, sala de espera, condiciones ambientales		Más personal: médico, enfermería, administrativo		Puntualidad con respecto al horario de la operación, disminuir el tiempo de espera		Mobiliario de la habitación: camas, sillones, etc.		Información: más espacio, mejor, más amplia...		Total Contestan
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	42	10,4	113	27,9	18	4,4	22	5,4	22	5,4	20	4,9	405
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	121	98	25,3	29	7,5	28	7,2	22	5,7	30	7,8	28	7,2	387
III	Hospital Rafael Méndez	62	34	18,4	14	7,6	18	9,7	27	14,6	6	3,2	7	3,8	185
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	45	4	3,6	8	7,1	12	10,7	16	14,3	5	4,5	6	5,4	112
V	Hospital Virgen del Castillo	43	6	5,4	17	15,2	13	11,6	7	6,3	14	12,5	5	4,5	112
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	103	58	19,2	54	17,9	14	4,6	20	6,6	8	2,6	18	6,0	302
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	105	38	12,9	31	10,5	30	10,2	12	4,1	32	10,8	17	5,8	295
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	46	30	18,9	18	11,3	18	11,3	11	6,9	8	5,0	8	5,0	159
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	47	23	21,1	15	13,8	12	11,0	6	5,5	5	4,6	6	5,5	109
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>692</b>	<b>333</b>	<b>16,1</b>	<b>299</b>	<b>14,5</b>	<b>163</b>	<b>7,9</b>	<b>143</b>	<b>6,9</b>	<b>130</b>	<b>6,3</b>	<b>115</b>	<b>5,6</b>	<b>2.066</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=1068

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No y no estoy seguro/a		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5	11	2,1	509	97,9	520	96,6	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	38	7,5	469	92,5	507	90,2	94,8
III	Hospital Rafael Méndez	3	24	9,8	220	90,2	244	86,4	93,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	13	8,3	143	91,7	156	87,3	96,0
V	Hospital Virgen del Castillo	1	6	3,9	148	96,1	154	93,0	99,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	18	4,5	386	95,5	404	93,5	97,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	23	5,8	375	94,2	398	91,9	96,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	13	6,4	191	93,6	204	90,3	97,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	15	9,8	138	90,2	153	85,5	94,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>18</b>	<b>161</b>	<b>5,9</b>	<b>2.579</b>	<b>94,1</b>	<b>2.740</b>	<b>93,2</b>	<b>95,0</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	17	30	5,9	478	94,1	508	92,0	96,1	0	10	9,3	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	21	76	15,6	411	84,4	487	81,2	87,6	0	10	8,7	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	22	61	27,1	164	72,9	225	67,1	78,7	0	10	8,2	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	37	24,8	112	75,2	149	68,2	82,1	0	10	8,2	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	11	18	12,5	126	87,5	144	82,1	92,9	0	10	8,9	1,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	56	14,1	340	85,9	396	82,4	89,3	0	10	8,8	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	16	51	13,3	333	86,7	384	83,3	90,1	0	10	8,8	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10	27	13,8	168	86,2	195	81,3	91,0	0	10	8,8	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	8	30	20,3	118	79,7	148	73,3	86,2	0	10	8,4	2,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>122</b>	<b>386</b>	<b>14,6</b>	<b>2.250</b>	<b>85,4</b>	<b>2.636</b>	<b>84,0</b>	<b>86,7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,8</b>	<b>1,9</b>

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS HOSPITALIZACIÓN DE ADULTOS 2019

HOSPITALIZACIÓN DE ADULTOS	Porcentajes de Cumplimiento - 2019									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?	95,1	94,9	92,1	96,9	96,4	97,5	93,5	94,7	96,6	95,5
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	84,7	83,7	77,2	85,2	82,9	94,8	80,0	85,5	88,7	91,6
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el documento de Consentimiento Informado?	99,1	98,9	97,5	98,7	100	100	100	99,3	99,2	100
4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	93,4	90,1	91,2	97,9	88,8	97,4	91,5	95,1	94,7	95,4
5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?	87,4	84,7	80,3	83,2	93,3	93,3	97,5	92,6	88,5	77,2
6. ¿Le informaron a usted o su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado?	59,3	56,7	50,0	58,1	77,9	90,2	56,2	58,2	61,6	57,0
7. ¿Cómo valora la información que le dieron?	97,8	98,2	97,5	97,9	97,5	97,8	98,6	96,8	97,5	98,8
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	84,8	83,9	81,9	82,6	84,5	92,6	84,8	86,9	85,6	86,6
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o acompañante su nombre para confirmar su identidad?	95,5	95,2	94,7	95,2	93,9	97,9	96,9	94,5	97,9	93,3
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital?	85,5	88,0	82,1	80,2	85,2	91,0	86,0	85,6	85,9	88,4
11. Durante su estancia, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras u otro personal?	85,2	87,1	81,2	85,3	86,4	87,2	88,2	86,6	79,1	85,1
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	87,5	89,0	91,5	86,2	81,5	83,9	85,9	87,2	90,7	82,6
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	75,1	64,1	75,0	85,4	81,9	76,6	78,4	76,0	74,5	77,4
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	69,3	75,4	61,2	66,8	86,4	87,9	61,8	70,0	73,1	56,1
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	87,6	87,0	88,1	92,1	86,5	82,4	85,4	87,8	89,6	90,8
20. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico?	83,5	83,7	81,0	80,9	79,9	87,1	83,1	85,9	84,6	89,0
21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería?	86,0	85,8	84,6	81,3	84,7	89,4	87,7	88,4	85,9	86,8
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	96,2	96,7	96,0	97,2	94,2	98,1	96,3	95,5	96,1	96,1
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,7	98,1	96,0	95,9	98,7	98,1	96,3	97,2	94,6	93,6
24. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal auxiliar de enfermería?	95,7	96,6	94,7	95,9	94,8	96,7	95,3	96,5	96,6	92,9
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	97,4	96,5	97,1	99,2	98,7	98,6	96,4	97,7	99,0	96,7
26. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	93,2	91,4	94,3	94,2	92,3	96,8	92,1	93,7	96,0	89,7
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	96,4	97,1	95,6	95,5	95,4	98,7	96,5	96,7	95,9	96,7
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	97,0	98,5	96,0	96,0	98,7	99,4	97,3	96,7	95,1	94,9
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería?	95,6	96,6	94,6	96,3	91,6	96,8	95,6	97,0	95,1	94,2
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	97,6	97,3	96,9	97,9	98,0	98,6	97,9	98,2	98,0	95,3
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaban si tenía dolor?	87,9	88,9	86,5	91,8	89,7	90,1	89,0	84,9	83,3	88,9
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	96,6	96,8	95,3	96,7	95,5	97,8	97,9	96,6	95,4	98,5
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	89,3	88,7	88,4	86,5	89,6	94,2	91,5	88,6	90,6	88,2
35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	73,8	70,4	71,9	62,5	66,7	88,9	93,5	69,8	73,7	83,3
36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	49,1	48,1	58,9	40,6	46,7	37,5	45,2	47,7	52,6	50,0
37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	26,6	27,5	24,1	27,3	16,7	25,0	33,3	28,2	21,1	29,4
38. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	89,4	89,5	90,2	82,6	88,4	91,2	89,2	90,7	92,6	89,4
39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?	86,4	90,2	83,4	79,8	84,4	91,0	86,4	88,1	87,6	85,9
39bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	8,9	9,1	8,7	8,5	8,7	9,1	8,9	8,9	9,0	8,9
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	94,1	97,9	92,5	90,2	91,7	96,1	95,5	94,2	93,6	90,2
42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	85,4	94,1	84,4	72,9	75,2	87,5	85,9	86,7	86,2	79,7
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,8	9,3	8,7	8,2	8,2	8,9	8,8	8,8	8,8	8,4

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

## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2019

2.1.5	Satisfacción en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Pacientes que puntúan con 8 y más su satisfacción con el hospital x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS
86,4

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
90,2	83,4	79,8	84,4	91,0	86,4	88,1	87,6	85,9

90%	85%	90%	85%	90%	90%	90%	88%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.6	Información en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con la información recibida durante su estancia en el hospital.
Fórmula	$\Sigma$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital x 100 / Total de valoraciones
	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el médico durante su ingreso x 100 / Total de valoraciones.
	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería durante su ingreso x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS
85,0

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
85,8	82,6	80,8	83,2	89,2	85,6	86,7	85,4	88,1

85,5
83,5
86,0

88,0	82,1	80,2	85,2	91,0	86,0	85,6	85,9	88,4
83,7	81,0	80,9	79,9	87,1	83,1	85,9	84,6	89,0
85,8	84,6	81,3	84,7	89,4	87,7	88,4	85,9	86,8
86%	86%	90%	85%	90%	90%	85%	88%	90%

2.1.7	Organización en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran como muy bien y bien la tranquilidad para descansar por la noche y el servicio y la calidad de la comida del hospital, y que supieron siempre con facilidad quien les atendía mientras estuvieron hospitalizados en el Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	$\Sigma$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Pacientes que durante su estancia en el hospital pudieron saber siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores o personal de cualquier otro tipo x 100 / Total de valoraciones
	Pacientes que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para descansar por la noche x 100 / Total de valoraciones
	Pacientes que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS
80,7

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
83,2	76,8	81,4	86,4	85,8	78,5	81,4	80,6	77,3

85,2
87,6
69,3

87,1	81,2	85,3	86,4	87,2	88,2	86,6	79,1	85,1
87,0	88,1	92,1	86,5	82,4	85,4	87,8	89,6	90,8
75,4	61,2	66,8	86,4	87,9	61,8	70,0	73,1	56,1
85%	80%	90%	90%	90%	90%	90%	85%	85%