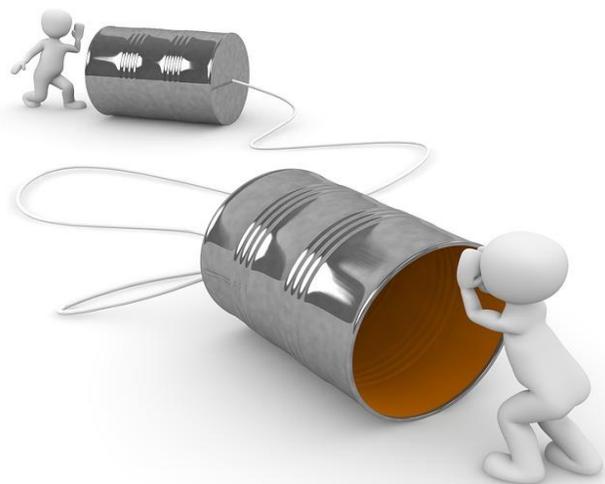


INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN **HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA** SERVICIO MURCIANO DE SALUD

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.....	56
Indicadores del Acuerdo de Gestión.....	57

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Padres de niños dados de alta en los hospitales del Servicio Murciano de Salud del 4 de febrero al 24 de marzo y del 16 de septiembre al 3 de noviembre de 2019, y que han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital. El periodo de estudio se amplió hasta dos semanas más, antes y después del periodo citado, en aquellos hospitales que no tenían muestra suficiente (Comarcal de Caravaca, Virgen del Castillo de Yecla y Los Arcos del Mar Menor)

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

Área I - Murcia Oeste. Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena

Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez

Área IV - Noroeste. Hospital Comarcal del Noroeste

Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo

Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor

FUENTE DE DATOS

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, semana de atención, edad y sexo

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 685 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización Pediátrica (adaptación del cuestionario de Hospitalización de adultos en 2018* para su utilización en pediatría), cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

En esta encuesta los informantes son: padres, madres, tutores u otros acompañantes del niño ingresado. En el 97,5% de los casos la encuesta fue contestada por el padre o la madre.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,6 minutos (5,1 -18,6 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa IKERTALDE, del primer corte se inició el día 19/02/2019 y finalizó el 03/04/2019 y del segundo corte se inició el día 08/10/2019 y finalizó el 19/11/2019.

* Equipo de trabajo que realizó la revisión y adaptación del cuestionario: Pedro Parra Hidalgo; Adelia Más Castillo; M^a Dolores Hidalgo Montesinos; Rosa M^a Bermejo Alegría; Beatriz Garnica Martínez.

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	80	80	160
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	81	79	160
III	Hospital Rafael Méndez	53	47	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	38	27	65
V	Hospital Virgen del Castillo	63	37	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	50	50	100
Servicio Murciano de Salud		365	320	685

Edad del/la menor

ÁREA - HOSPITAL	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Total Contestan	Media	Mínimo	Máximo	Desviación estándar	Percentil 25	Mediana	Percentil 75
	n	%	n	%	n	%	n							
	I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	80	50,0	34	21,3	46	28,8							
II Complejo Hospitalario de Cartagena	75	46,9	47	29,4	38	23,8	160	3,9	0	13	3,9	0	3,0	6
III Hospital Rafael Méndez	64	64,0	22	22,0	14	14,0	100	2,3	0	11	2,9	0	1,0	4
IV Hospital Comarcal del Noroeste	39	60,0	11	16,9	15	23,1	65	3,5	0	13	4,3	0	2,0	6
V Hospital Virgen del Castillo	77	77,0	9	9,0	14	14,0	100	1,8	0	12	3,2	0	0,0	2
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	65,0	20	20,0	15	15,0	100	2,3	0	11	3,2	0	0,0	4
Servicio Murciano de Salud	400	58,4	143	20,9	142	20,7	685	3,1	0	13	3,7	0	1,0	5

Edad del/la informante

ÁREA - HOSPITAL	NS/N C	Menores de 18		De 18 a 24 años		De 25 a 44		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	%								
		I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	0	0,0	7	4,4	130	81,8	22	13,8								
II Complejo Hospitalario de Cartagena	0	0	0,0	11	6,9	124	77,5	24	15,0	1	0,6	160	37,1	18	67	8,3	32	37,0	42
III Hospital Rafael Méndez	0	1	1,0	8	8,0	79	79,0	12	12,0	0	0,0	100	35,6	16	54	7,5	32	36,0	40
IV Hospital Comarcal del Noroeste	0	1	1,5	4	6,2	54	83,1	6	9,2	0	0,0	65	34,9	17	53	7,2	31	35,0	40
V Hospital Virgen del Castillo	0	0	0,0	10	10,0	85	85,0	5	5,0	0	0,0	100	34,4	20	54	6,6	30	35,0	39
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	1	1,0	8	8,0	77	77,0	14	14,0	0	0,0	100	35,7	17	61	8,1	30	36,0	40
Servicio Murciano de Salud	1	3	0,4	48	7,0	549	80,3	83	12,1	1	0,1	684	36,0	16	67	7,6	31	36,0	40

Sexo del/la menor

ÁREA - HOSPITAL		Hombre		Mujer		Total Contestan
		n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	95	59,4	65	40,6	160
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	83	51,9	77	48,1	160
III	Hospital Rafael Méndez	59	59,0	41	41,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	35	53,8	30	46,2	65
V	Hospital Virgen del Castillo	47	47,0	53	53,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	54	54,0	46	46,0	100
Servicio Murciano de Salud		373	54,5	312	45,5	685

Sexo del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		Hombre		Mujer		Total Contestan
		n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	38	23,8	122	76,3	160
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	30,0	112	70,0	160
III	Hospital Rafael Méndez	28	28,0	72	72,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	15	23,1	50	76,9	65
V	Hospital Virgen del Castillo	19	19,0	81	81,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	30	30,0	70	70,0	100
Servicio Murciano de Salud		178	26,0	507	74,0	685

Estudios del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	2	1,3	157	98,7	159
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	10	6,3	150	93,8	160
III	Hospital Rafael Méndez	0	4	4,0	96	96,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	6	9,4	58	90,6	64
V	Hospital Virgen del Castillo	0	4	4,0	96	96,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	6	6,1	93	93,9	99
Servicio Murciano de Salud		3	32	4,7	650	95,3	682

Nacionalidad del/la menor

ÁREA - HOSPITAL		Española		Otra		Total Contestan
		n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	92,5	12	7,5	160
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	139	86,9	21	13,1	160
III	Hospital Rafael Méndez	82	82,0	18	18,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	89,2	7	10,8	65
V	Hospital Virgen del Castillo	87	87,0	13	13,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	72,0	28	28,0	100
Servicio Murciano de Salud		586	85,5	99	14,5	685

Nacionalidad del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		Española		Otra		Total Contestan
		n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	139	86,9	21	13,1	160
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	129	80,6	31	19,4	160
III	Hospital Rafael Méndez	75	75,0	25	25,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	54	83,1	11	16,9	65
V	Hospital Virgen del Castillo	78	78,0	22	22,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	68,0	32	32,0	100
Servicio Murciano de Salud		543	79,3	142	20,7	685

En los últimos 12 meses, usted diría que la salud de su hijo/a 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	1	53	33,3	106	66,7	159
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	51	32,1	108	67,9	159
III	Hospital Rafael Méndez	1	22	22,2	77	77,8	99
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	13	20,0	52	80,0	65
V	Hospital Virgen del Castillo	0	14	14,0	86	86,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	16	16,2	83	83,8	99
Servicio Murciano de Salud		4	169	24,8	512	75,2	681

CUESTIONARIO

1. ¿Le informaron a usted, a su pareja o a sus familiares de las normas de funcionamiento de la Unidad de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	31	19,6	127	80,4	158	74,2	86,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	48	30,4	110	69,6	158	62,4	76,8
III	Hospital Rafael Méndez	3	19	19,6	78	80,4	97	72,5	88,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	8	12,5	56	87,5	64	79,4	95,6
V	Hospital Virgen del Castillo	0	9	9,0	91	91,0	100	85,4	96,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	41	41,8	57	58,2	98	48,4	67,9
Servicio Murciano de Salud		10	156	23,1	519	76,9	675	73,7	80,1

2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad?

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	2	1,6	125	98,4	127	96,3	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	3	2,7	107	97,3	110	94,2	100
III	Hospital Rafael Méndez	0	3	3,8	75	96,2	78	91,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	1	1,8	55	98,2	56	94,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	1	1,1	90	98,9	91	96,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0	0,0	57	100	57	100	100
Servicio Murciano de Salud		1	10	1,9	509	98,1	519	96,9	99,3

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	17	10,8	141	89,2	158	84,4	94,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	9	22	14,6	129	85,4	151	79,8	91,1
III	Hospital Rafael Méndez	5	20	21,1	75	78,9	95	70,7	87,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	8	12,9	54	87,1	62	78,8	95,4
V	Hospital Virgen del Castillo	2	8	8,2	90	91,8	98	86,4	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	17	18,3	76	81,7	93	73,9	89,6
Servicio Murciano de Salud		28	92	14,0	565	86,0	657	83,3	88,7

4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, le preguntó (a usted o a sus familiares) el nombre del niño/a 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	15	22	15,2	123	84,8	145	79,0	90,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	10	20	13,3	130	86,7	150	81,2	92,1
III	Hospital Rafael Méndez	6	8	8,5	86	91,5	94	85,8	97,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	12	20,3	47	79,7	59	69,4	89,9
V	Hospital Virgen del Castillo	8	12	13,0	80	87,0	92	80,1	93,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	15	16,3	77	83,7	92	76,1	91,2
Servicio Murciano de Salud		53	89	14,1	543	85,9	632	83,2	88,6

5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo a su hijo/a 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	0	23	14,4	137	85,6	160	80,2	91,1	1	10	9,0	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	22	14,1	134	85,9	156	80,4	91,4	0	10	8,9	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	1	13	13,1	86	86,9	99	80,2	93,5	4	10	9,1	1,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	14	21,9	50	78,1	64	68,0	88,3	5	10	8,8	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	0	12	12,0	88	88,0	100	81,6	94,4	5	10	8,9	1,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	11	11,2	87	88,8	98	82,5	95,0	5	10	9,1	1,3
Servicio Murciano de Salud		8	95	14,0	582	86,0	677	83,4	88,6	0	10	9,0	1,5

6. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de clínica, etc?

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	1	19	11,9	140	88,1	159	83,0	93,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	36	22,8	122	77,2	158	70,7	83,8
III	Hospital Rafael Méndez	0	17	17,0	83	83,0	100	75,6	90,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	9	13,8	56	86,2	65	77,8	94,6
V	Hospital Virgen del Castillo	2	17	17,3	81	82,7	98	75,2	90,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	20	20,4	78	79,6	98	71,6	87,6
Servicio Murciano de Salud		7	118	17,4	560	82,6	678	79,7	85,4

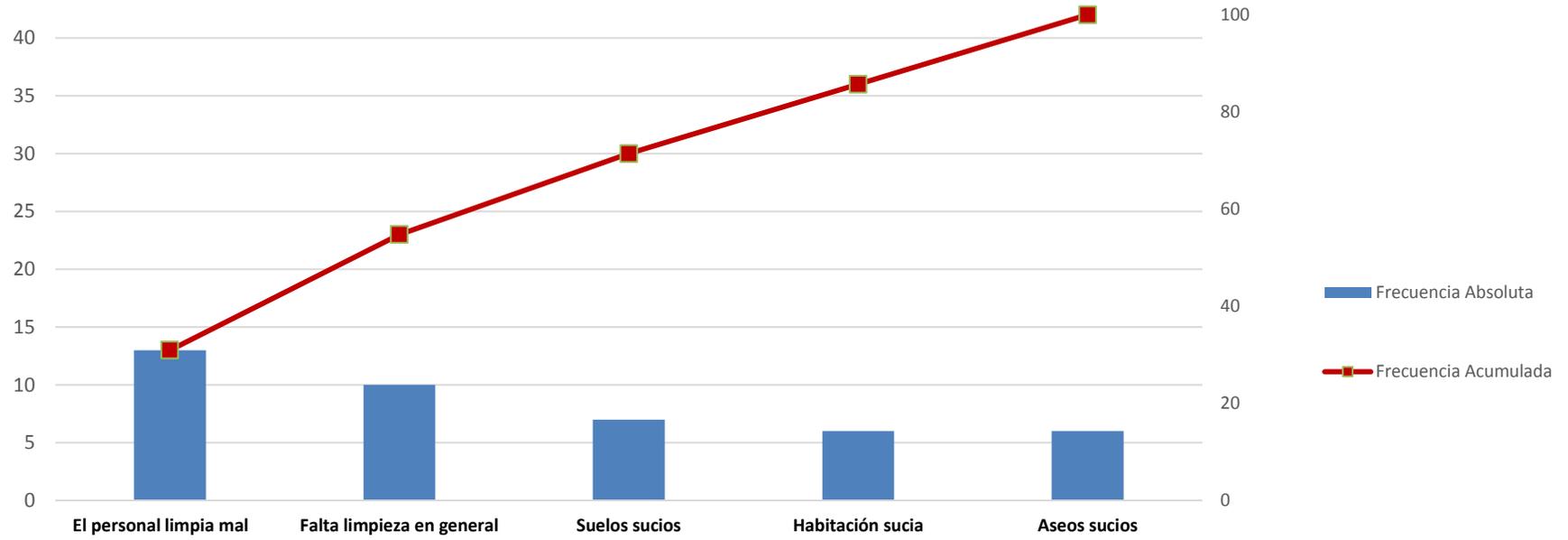
7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6	3,8	154	96,3	160	93,3	99,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	12	7,5	148	92,5	160	88,4	96,6
III	Hospital Rafael Méndez	4	4,0	96	96,0	100	92,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	12,3	57	87,7	65	79,7	95,7
V	Hospital Virgen del Castillo	13	13,0	87	87,0	100	80,4	93,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	5,0	95	95,0	100	90,7	99,3
Servicio Murciano de Salud		48	7,0	637	93,0	685	91,1	94,9

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC		El personal limpia mal		Falta limpieza en general		Suelos sucios		Habitación sucia		Aseos sucios		Ropa de cama y baño		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0		1	16,7	2	33,3	1	16,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0	6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0		3	25,0	2	16,7	3	25,0	0	0,0	2	16,7	1	8,3	12
III	Hospital Rafael Méndez	1		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	100	0	0,0	3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0		3	37,5	2	25,0	1	12,5	1	12,5	0	0,0	1	12,5	8
V	Hospital Virgen del Castillo	0		3	23,1	4	30,8	1	7,7	3	23,1	0	0,0	1	7,7	13
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0		3	60,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	5
Servicio Murciano de Salud		1		13	27,7	10	21,3	7	14,9	6	12,8	6	12,8	3	6,4	47

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



N=42

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

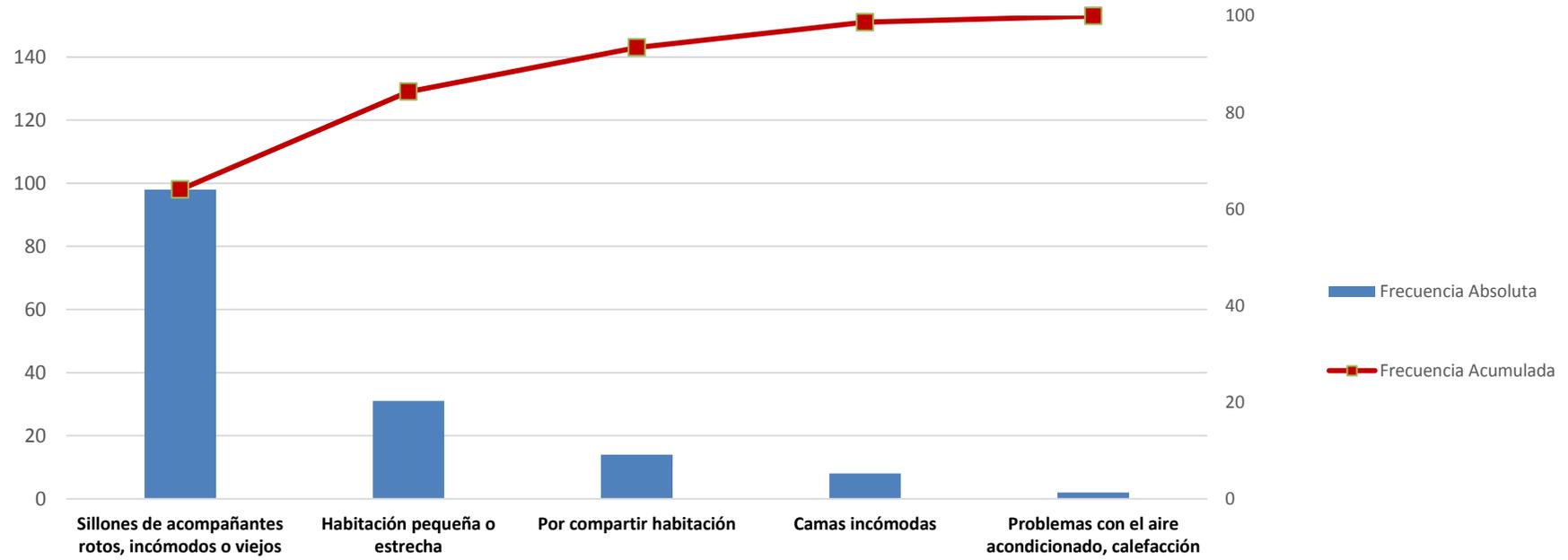
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	27	16,9	133	83,1	160	77,3	88,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	35	21,9	125	78,1	160	71,7	84,5
III	Hospital Rafael Méndez	0	17	17,0	83	83,0	100	75,6	90,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	11	17,2	53	82,8	64	73,6	92,1
V	Hospital Virgen del Castillo	2	43	43,9	55	56,1	98	46,3	65,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	23	23,0	77	77,0	100	68,8	85,2
Servicio Murciano de Salud		3	156	22,9	526	77,1	682	74,0	80,3

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

ÁREA - HOSPITAL	Sillones de acompañantes rotos, incómodos o viejos		Habitación pequeña o estrecha		Por compartir habitación		Camas incómodas		Total Contestan
	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	21	77,8	1	3,7	4	14,8	0	0,0	27
II Complejo Hospitalario de Cartagena	22	62,9	9	25,7	1	2,9	3	8,6	35
III Hospital Rafael Méndez	11	64,7	4	23,5	0	0,0	2	11,8	17
IV Hospital Comarcal del Noroeste	6	54,5	3	27,3	1	9,1	1	9,1	11
V Hospital Virgen del Castillo	24	55,8	8	18,6	6	14,0	2	4,7	43
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	14	60,9	6	26,1	2	8,7	0	0,0	23
Servicio Murciano de Salud	98	62,8	31	19,9	14	9,0	8	5,1	156

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=153

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

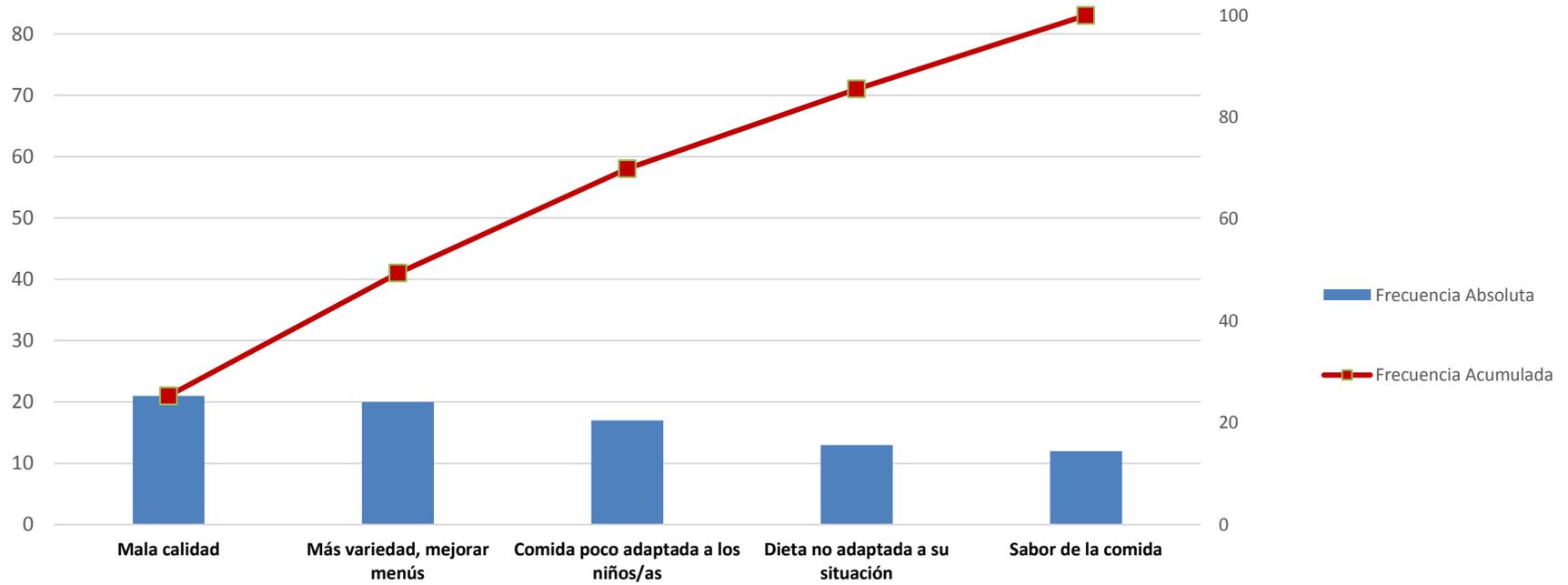
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	18	33	23,2	109	76,8	142	69,8	83,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	20	34	24,3	106	75,7	140	68,6	82,8
III	Hospital Rafael Méndez	25	10	13,3	65	86,7	75	79,0	94,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	9	15,0	51	85,0	60	76,0	94,0
V	Hospital Virgen del Castillo	13	4	4,6	83	95,4	87	91,0	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	20	22	27,5	58	72,5	80	62,7	82,3
Servicio Murciano de Salud		101	112	19,2	472	80,8	584	77,6	84,0

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC		Mala calidad		Más variedad, mejorar menús		Comida poco adaptada a los niños		Dieta no adaptada a su situación		Sabor de la comida		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	6,3	6	18,8	7	21,9	2	6,3	4	12,5	5	15,6	32
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	0,0	6	17,6	7	20,6	10	29,4	1	2,9	4	11,8	34
III	Hospital Rafael Méndez	0	0,0	4	40,0	1	10,0	1	10,0	2	20,0	0	0,0	10
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	0,0	0	0,0	2	22,2	0	0,0	3	33,3	0	0,0	9
V	Hospital Virgen del Castillo	0	0,0	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0,0	4	18,2	2	9,1	3	13,6	2	9,1	3	13,6	22
Servicio Murciano de Salud		1	1,8	21	18,9	20	18,0	17	15,3	13	11,7	12	10,8	111

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=83

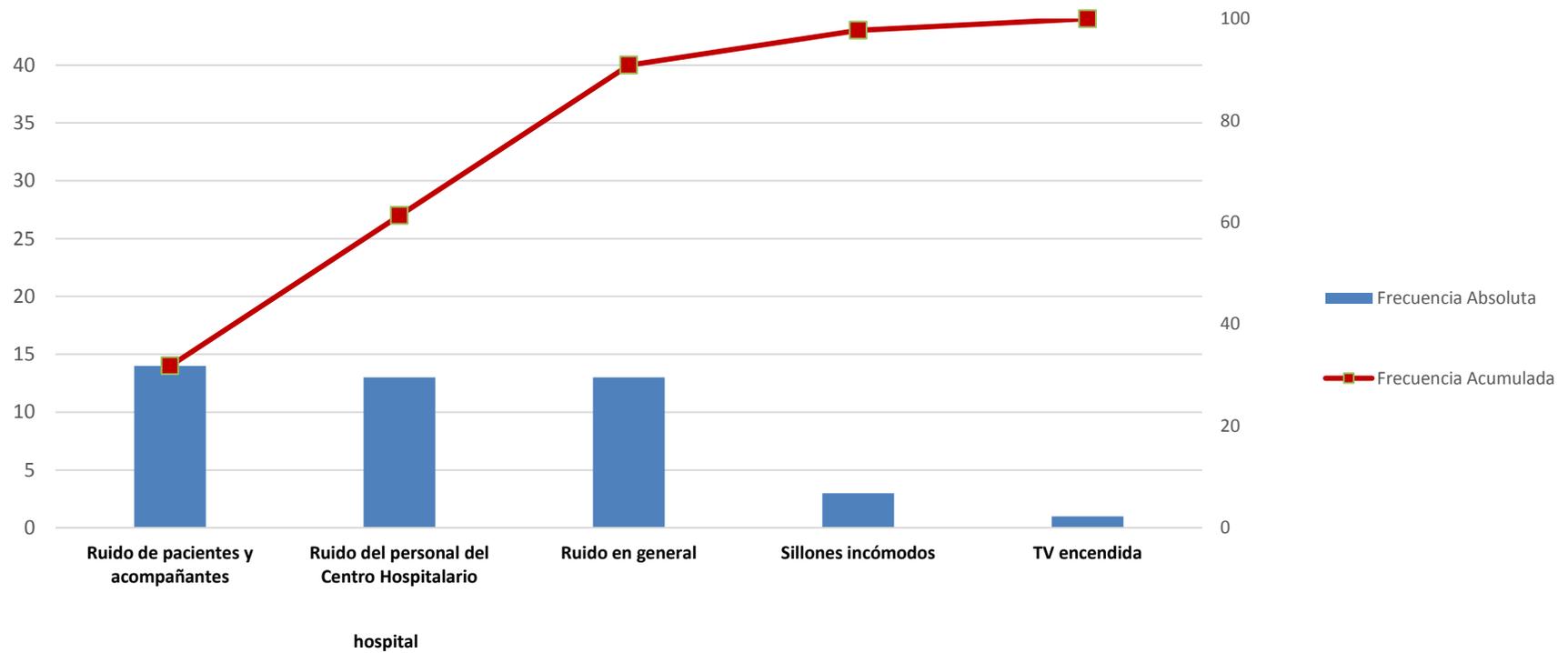
13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

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	0	18	11,3	142	88,8	160	83,9	93,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	5	3,1	154	96,9	159	94,1	99,6
III	Hospital Rafael Méndez	3	3	3,1	94	96,9	97	93,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	5	7,7	60	92,3	65	85,8	98,8
V	Hospital Virgen del Castillo	0	10	10,0	90	90,0	100	84,1	95,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	4	4,1	94	95,9	98	92,0	99,8
Servicio Murciano de Salud		6	45	6,6	634	93,4	679	91,5	95,2

14. ¿Por qué opinan así?

ÁREA - HOSPITAL		Ruido de pacientes y acompañantes		Ruido del personal del hospital		Ruido en general		Sillones incómodos		TV encendida		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	22,2	7	38,9	6	33,3	0	0,0	1	5,6	18
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	5
III	Hospital Rafael Méndez	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0	3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	5
V	Hospital Virgen del Castillo	4	40,0	1	10,0	3	30,0	2	20,0	0	0,0	10
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0,0	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	4
Servicio Murciano de Salud		14	31,1	13	28,9	13	28,9	3	6,7	1	2,2	45

14. ¿Por qué opinan así?



N=44

15. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a?

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	0	18	11,3	142	88,8	160	83,9	93,6	0	10	8,9	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	20	12,6	139	87,4	159	82,3	92,6	4	10	9,0	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	0	16	16,0	84	84,0	100	76,8	91,2	0	10	8,9	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	13	20,0	52	80,0	65	70,3	89,7	0	10	8,7	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	0	13	13,0	87	87,0	100	80,4	93,6	4	10	8,8	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	7	7,1	92	92,9	99	87,9	98,0	3	10	9,1	1,3
Servicio Murciano de Salud		2	87	12,7	596	87,3	683	84,8	89,8	0	10	8,9	1,6

16. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a?

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	1	22	13,8	137	86,2	159	80,8	91,5	1	10	8,9	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	22	13,9	136	86,1	158	80,7	91,5	0	10	8,9	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	0	16	16,0	84	84,0	100	76,8	91,2	0	10	8,9	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	14	21,5	51	78,5	65	68,5	88,5	0	10	8,7	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	0	14	14,0	86	86,0	100	79,2	92,8	0	10	8,8	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	13	13,1	86	86,9	99	80,2	93,5	5	10	9,0	1,4
Servicio Murciano de Salud		4	101	14,8	580	85,2	681	82,5	87,8	0	10	8,9	1,6

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

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	15	9,5	143	90,5	158	85,9	95,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	10	6,3	148	93,7	158	89,9	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	0	3	3,0	97	97,0	100	93,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	4	6,2	61	93,8	65	88,0	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	0	8	8,0	92	92,0	100	86,7	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	5	5,0	95	95,0	100	90,7	99,3
Servicio Murciano de Salud		4	45	6,6	636	93,4	681	91,5	95,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Regular, malo y muy malo		Muy bueno y bueno		Total Contestan	ICI	ICS
		n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5	3,1	155	96,9	160	94,2	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	1,9	157	98,1	160	96,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	3	3,0	97	97,0	100	93,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	3,1	63	96,9	65	92,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	5	5,0	95	95,0	100	90,7	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	3,0	97	97,0	100	93,7	100
Servicio Murciano de Salud		21	3,1	664	96,9	685	95,6	98,2

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

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	0	12	7,5	148	92,5	160	88,4	96,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	7	4,4	153	95,6	160	92,5	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	1	7	7,1	92	92,9	99	87,9	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	7	10,8	58	89,2	65	81,7	96,8
V	Hospital Virgen del Castillo	0	2	2,0	98	98,0	100	95,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	8	8,0	92	92,0	100	86,7	97,3
Servicio Murciano de Salud		1	43	6,3	641	93,7	684	91,9	95,5

20. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte del personal auxiliar de enfermería, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

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	0	10	6,3	150	93,8	160	90,0	97,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	3	1,9	156	98,1	159	96,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	2	4	4,1	94	95,9	98	92,0	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	4	6,3	60	93,8	64	87,8	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	1	0	0,0	99	100	99	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	5	5,1	94	94,9	99	90,6	99,3
Servicio Murciano de Salud		6	26	3,8	653	96,2	679	94,7	97,6

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

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	11	3	2,0	146	98,0	149	95,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	5	3,4	144	96,6	149	93,8	99,5
III	Hospital Rafael Méndez	23	1	1,3	76	98,7	77	96,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	3	5,2	55	94,8	58	89,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	9	0	0,0	91	100	91	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	14	0	0,0	86	100	86	100	100
Servicio Murciano de Salud		75	12	2,0	598	98,0	610	96,9	99,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
		n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	4,4	153	95,6	160	92,5	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	4,4	153	95,6	160	92,5	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	4	4,0	96	96,0	100	92,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	4,6	62	95,4	65	90,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	5	5,0	95	95,0	100	90,7	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	8,0	92	92,0	100	86,7	97,3
Servicio Murciano de Salud		34	5,0	651	95,0	685	93,4	96,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Regular, mala y muy mala		Muy buena y buena		Total Contestan	ICI	ICS
		n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5	3,1	155	96,9	160	94,2	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	3,8	154	96,3	160	93,3	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	3	3,0	97	97,0	100	93,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	6,2	61	93,8	65	88,0	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	1	1,0	99	99,0	100	97,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	7,0	93	93,0	100	88,0	98,0
Servicio Murciano de Salud		26	3,8	659	96,2	685	94,8	97,6

24. ¿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	0	7	4,4	153	95,6	160	92,5	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	5	3,1	155	96,9	160	94,2	99,6
III	Hospital Rafael Méndez	1	4	4,0	95	96,0	99	92,1	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	3	4,6	62	95,4	65	90,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	2	2,0	98	98,0	100	95,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	6	6,1	93	93,9	99	89,2	98,6
Servicio Murciano de Salud		2	27	4,0	656	96,0	683	94,6	97,5

25. ¿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	10	3	2,0	147	98,0	150	95,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	4	2,7	145	97,3	149	94,7	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	22	3	3,8	75	96,2	78	91,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	3	5,3	54	94,7	57	88,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	8	0	0,0	92	100	92	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	3	3,4	85	96,6	88	92,8	100
Servicio Murciano de Salud		71	16	2,6	598	97,4	614	96,1	98,7

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

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	7	9	5,9	144	94,1	153	90,4	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	15	6	4,1	139	95,9	145	92,6	99,1
III	Hospital Rafael Méndez	6	2	2,1	92	97,9	94	95,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	12	20,0	48	80,0	60	69,9	90,1
V	Hospital Virgen del Castillo	9	17	18,7	74	81,3	91	73,3	89,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	9	9,9	82	90,1	91	84,0	96,2
Servicio Murciano de Salud		51	55	8,7	579	91,3	634	89,1	93,5

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

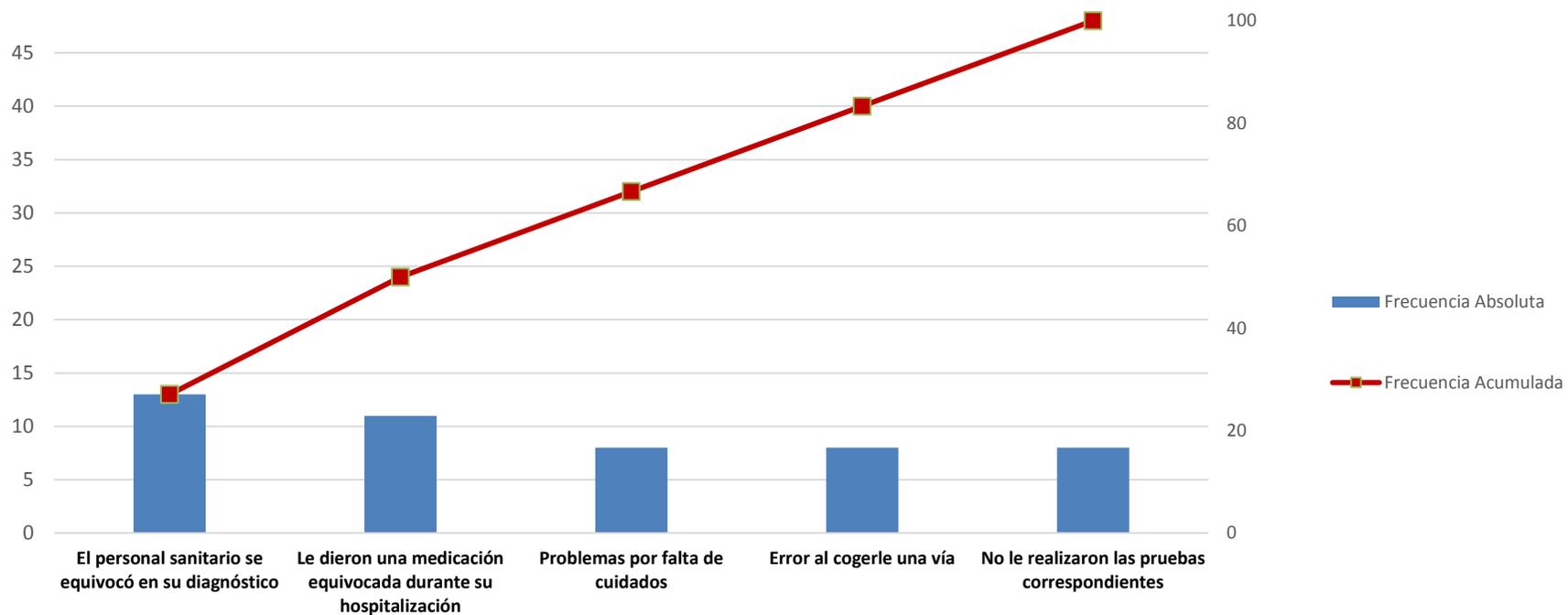
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Sí		No		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	23	14,5	136	85,5	159	80,1	91,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	19	11,9	141	88,1	160	83,1	93,1
III	Hospital Rafael Méndez	0	8	8,0	92	92,0	100	86,7	97,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	10	15,9	53	84,1	63	75,1	93,2
V	Hospital Virgen del Castillo	0	11	11,0	89	89,0	100	82,9	95,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	10	10,0	90	90,0	100	84,1	95,9
Servicio Murciano de Salud		3	81	11,9	601	88,1	682	85,7	90,6

28. Díganos, por favor, qué pasó *

ÁREA - HOSPITAL	NS/NC	El personal sanitario se equivocó en su diagnóstico		Le dieron una medicación equivocada durante su hospitalización		Problemas por falta de cuidados		Error al cogerle una vía		No le realizaron las pruebas correspondientes		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	1	4,3	5	21,7	2	8,7	3	13,0	1	4,3	23
II Complejo Hospitalario de Cartagena	0	3	15,8	4	21,1	1	5,3	2	10,5	2	10,5	19
III Hospital Rafael Méndez	0	0	0,0	1	12,5	0	0,0	2	25,0	3	37,5	8
IV Hospital Comarcal del Noroeste	0	3	30,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0	10
V Hospital Virgen del Castillo	0	1	9,1	0	0,0	2	18,2	0	0,0	2	18,2	11
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	5	50,0	1	10,0	2	20,0	1	10,0	0	0,0	10
Servicio Murciano de Salud	0	13	16,0	11	13,6	8	9,9	8	9,9	8	9,9	81

* Se especifican los fallos o incidentes más citados

28. Díganos, por favor, qué pasó



N=48

29. ¿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	0	5	21,7	18	78,3	23	61,4	95,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	1	5,3	18	94,7	19	84,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	0	3	37,5	5	62,5	8	29,0	96,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	2	20,0	8	80,0	10	55,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	2	18,2	9	81,8	11	59,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	1	10,0	9	90,0	10	71,4	100
Servicio Murciano de Salud		0	14	17,3	67	82,7	81	74,5	91,0

30. ¿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	0	12	52,2	11	47,8	23	27,4	68,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	4	23,5	13	76,5	17	56,3	96,6
III	Hospital Rafael Méndez	0	2	25,0	6	75,0	8	45,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	5	55,6	4	44,4	9	12,0	76,9
V	Hospital Virgen del Castillo	1	3	30,0	7	70,0	10	41,6	98,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	4	40,0	6	60,0	10	29,6	90,4
Servicio Murciano de Salud		4	30	39,0	47	61,0	77	50,1	71,9

31. ¿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	0	16	69,6	7	30,4	23	11,6	49,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	13	68,4	6	31,6	19	10,7	52,5
III	Hospital Rafael Méndez	1	6	85,7	1	14,3	7	0,0	40,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	7	77,8	2	22,2	9	0,0	49,4
V	Hospital Virgen del Castillo	1	7	70,0	3	30,0	10	1,6	58,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	9	90,0	1	10,0	10	0,0	28,6
Servicio Murciano de Salud		3	58	74,4	20	25,6	78	16,0	35,3

32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a 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	3	15	9,6	142	90,4	157	85,8	95,0	0	10	9,1	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	19	12,2	137	87,8	156	82,7	93,0	5	10	9,1	1,3
III	Hospital Rafael Méndez	2	11	11,2	87	88,8	98	82,5	95,0	5	10	9,2	1,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	16	25,4	47	74,6	63	63,9	85,4	0	10	8,5	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	0	5	5,0	95	95,0	100	90,7	99,3	4	10	9,2	1,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	6	6,2	91	93,8	97	89,0	98,6	0	10	9,3	1,4
Servicio Murciano de Salud		14	72	10,7	599	89,3	671	86,9	91,6	0	10	9,1	1,5

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

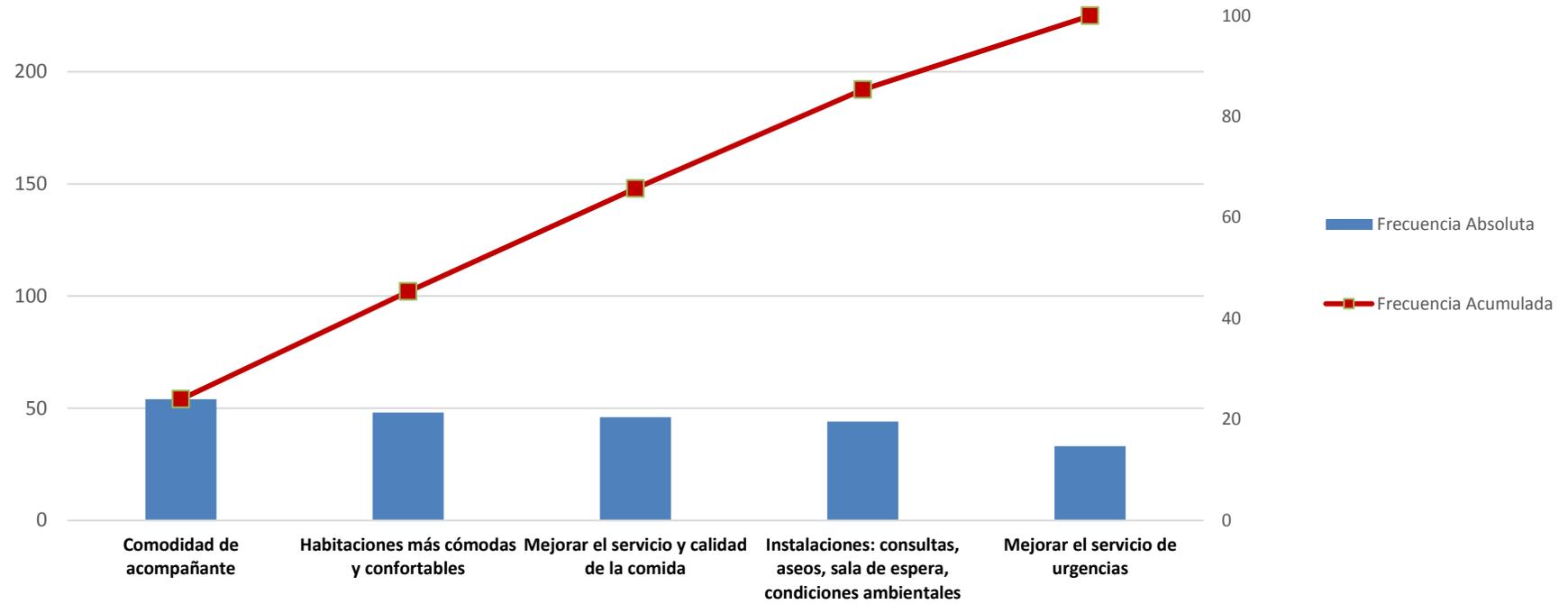
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	14	8,8	145	91,2	159	86,8	95,6	1	10	9,0	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	24	15,3	133	84,7	157	79,1	90,3	2	10	8,9	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	0	19	19,0	81	81,0	100	73,3	88,7	1	10	8,8	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	16	25,0	48	75,0	64	64,4	85,6	0	10	8,3	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	0	16	16,0	84	84,0	100	76,8	91,2	3	10	8,6	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	11	11,1	88	88,9	99	82,7	95,1	0	10	9,0	1,6
Servicio Murciano de Salud		6	100	14,7	579	85,3	679	82,6	87,9	0	10	8,8	1,6

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

ÁREA - HOSPITAL	NS/NC	Comodidad de acompañante		Habitaciones más cómodas y confortables		Mejorar el servicio y calidad de la comida		Instalaciones: consultas, aseos, sala de espera, condiciones ambientales		Mejorar el servicio de urgencias		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	24	15	11,0	13	9,6	19	14,0	3	2,2	3	2,2	136
II Complejo Hospitalario de Cartagena	25	12	8,9	6	4,4	16	11,9	9	6,7	7	5,2	135
III Hospital Rafael Méndez	16	7	8,3	6	7,1	2	2,4	7	8,3	8	9,5	84
IV Hospital Comarcal del Noroeste	10	2	3,6	4	7,3	2	3,6	3	5,5	5	9,1	55
V Hospital Virgen del Castillo	13	13	14,9	13	14,9	2	2,3	16	18,4	2	2,3	87
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	5	5,7	6	6,8	5	5,7	6	6,8	8	9,1	88
Servicio Murciano de Salud	100	54	9,2	48	8,2	46	7,9	44	7,5	33	5,6	585

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=225

35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a 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	0	7	4,4	153	95,6	160	92,5	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	15	9,7	139	90,3	154	85,6	94,9
III	Hospital Rafael Méndez	2	9	9,2	89	90,8	98	85,1	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	8	13,1	53	86,9	61	78,4	95,4
V	Hospital Virgen del Castillo	2	6	6,1	92	93,9	98	89,1	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	8	8,1	91	91,9	99	86,6	97,3
Servicio Murciano de Salud		15	53	7,9	617	92,1	670	90,0	94,1

36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y 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	1	11	6,9	148	93,1	159	89,1	97,0	1	10	9,3	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	23	14,7	133	85,3	156	79,7	90,8	0	10	8,8	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	4	23	24,0	73	76,0	96	67,5	84,6	0	10	8,5	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	22	33,8	43	66,2	65	54,7	77,7	0	10	7,9	2,4
V	Hospital Virgen del Castillo	0	17	17,0	83	83,0	100	75,6	90,4	0	10	8,5	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	10	10,4	86	89,6	96	83,5	95,7	0	10	9,0	1,8
Servicio Murciano de Salud		13	106	15,8	566	84,2	672	81,5	87,0	0	10	8,8	1,9

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA 2019

HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	Porcentajes de Cumplimiento - 2019						
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
1. ¿Le informaron a usted, a su pareja o a sus familiares de las normas de funcionamiento de la Unidad de hospitalización?	76,9	80,4	69,6	80,4	87,5	91,0	58,2
2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad?	98,1	98,4	97,3	96,2	98,2	98,9	100
3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?	86,0	89,2	85,4	78,9	87,1	91,8	81,7
4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, le preguntó (a usted o a sus familiares) el nombre del niño/a para confirmar su identidad?	85,9	84,8	86,7	91,5	79,7	87,0	83,7
5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo a su hijo/a en el hospital?	86,0	85,6	85,9	86,9	78,1	88,0	88,8
6. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de clínica, etc?	82,6	88,1	77,2	83,0	86,2	82,7	79,6
7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	93,0	96,3	92,5	96,0	87,7	87,0	95,0
9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	77,1	83,1	78,1	83,0	82,8	56,1	77,0
11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	80,8	76,8	75,7	86,7	85,0	95,4	72,5
13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	93,4	88,8	96,9	96,9	92,3	90,0	95,9
15. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a?	87,3	88,8	87,4	84,0	80,0	87,0	92,9
16. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a?	85,2	86,2	86,1	84,0	78,5	86,0	86,9
17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa ?	93,4	90,5	93,7	97,0	93,8	92,0	95,0
18. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte del personal médico, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	96,9	96,9	98,1	97,0	96,9	95,0	97,0
19. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte del personal de enfermería, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	93,7	92,5	95,6	92,9	89,2	98,0	92,0
20. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte del personal auxiliar de enfermería, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	96,2	93,8	98,1	95,9	93,8	100	94,9
21. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte de los celadores, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	98,0	98,0	96,6	98,7	94,8	100	100
22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	95,0	95,6	95,6	96,0	95,4	95,0	92,0
23. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	96,2	96,9	96,3	97,0	93,8	99,0	93,0
24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería?	96,0	95,6	96,9	96,0	95,4	98,0	93,9
25. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	97,4	98,0	97,3	96,2	94,7	100	96,6
26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?	91,3	94,1	95,9	97,9	80,0	81,3	90,1
27. Durante la estancia de su hijo/a en el hospital ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?	88,1	85,5	88,1	92,0	84,1	89,0	90,0
29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	82,7	78,3	94,7	62,5	80,0	81,8	90,0
30. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	61,0	47,8	76,5	75,0	44,4	70,0	60,0
31. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	25,6	30,4	31,6	14,3	22,2	30,0	10,0
32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	89,3	90,4	87,8	88,8	74,6	95,0	93,8
33. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?	85,3	91,2	84,7	81,0	75,0	84,0	88,9
33bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	8,8	9,0	8,9	8,8	8,3	8,6	9,0
35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	92,1	95,6	90,3	90,8	86,9	93,9	91,9
36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?	84,2	93,1	85,3	76,0	66,2	83,0	89,6
36bis. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares? (media)	8,8	9,3	8,8	8,5	7,9	8,5	9,0

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

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres de niños que han sido dados de alta que valoran con 8 y más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a x 100 / Total de valoraciones
Meta	

2.1.22	Información en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres que valoran con 8 y más su satisfacción con la información recibida durante la estancia de su hijo/a en el hospital.
Fórmula	\sum Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con la acogida que se le hizo a su hijo/a en el hospital x 100 / Total de valoraciones
	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el médico durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Total de valoraciones
	Padres que puntúan con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el personal de enfermería durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Total de valoraciones
Meta	

2.1.23	Organización en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres 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 y que pudieron acompañar a su hijo/a, mientras estuvieron hospitalizados en el Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	\sum Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Padres que manifiestan que, durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba x 100 / Total de valoraciones
	Padres que durante su estancia en el hospital pudieron saber siempre con facilidad si quienes atendían a sus hijos/as eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores o personal de cualquier otro tipo x 100 / Total de valoraciones
	Padres que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para que descansara su hijo/a por la noche en el hospital en el que estaba ingresado x 100 / Total de valoraciones
	Padres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital en el que estaba ingresado su hijo/a x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VIII
85,3	91,2	84,7	81,0	75,0	84,0	88,9

	90%	90%	85%	80%	85%	85%
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VIII
86,1	86,8	86,5	85,0	78,9	87,0	89,5

86,0	85,6	85,9	86,9	78,1	88,0	88,8
87,3	88,8	87,4	84,0	80,0	87,0	92,9
85,2	86,2	86,1	84,0	78,5	86,0	86,9
	90%	90%	90%	85%	90%	85%

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VIII
87,0	86,9	86,4	91,1	85,9	87,3	84,5

91,3	94,1	95,9	97,9	80,0	81,3	90,1
82,6	88,1	77,2	83,0	86,2	82,7	79,6
93,4	88,8	96,9	96,9	92,3	90,0	95,9
80,8	76,8	75,7	86,7	85,0	95,4	72,5
	90%	90%	90%	90%	90%	90%