

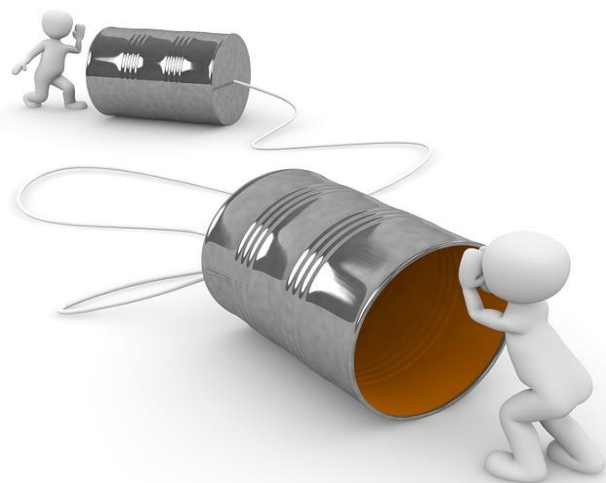
INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN

SERVICIOS OBSTÉTRICOS

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.....	12
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas.....	66
Indicadores del Acuerdo de Gestión.....	67

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Mujeres de 16 años y más que han dado a luz a un recién nacido sano, y han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital, del 4 de febrero al 24 de marzo y del 16 de septiembre al 3 de noviembre. 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). En el caso de no poder responder al cuestionario la mujer por problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que la acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital.

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 y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 930 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que dio a luz en un 91,2% de los casos. Cuando la persona seleccionada no podía contestar la encuesta se entrevistaba a la persona que le acompañó en el hospital, lo que sucedió en el 8,8% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 8 minutos (5-17 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa IKERTALDE, del primer corte se inició el día 26/02/2019 y finalizó el 04/04/2019 y del segundo corte se inició el día 04/10/2019 y finalizó el 21/11/2019.

*** 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; Julián Alcaraz Martínez; Julio López Picazo Ferrer; Teodoro Martínez Arán; María Dolores Meroño Rivera; Teresa Ramón Esparza; M^a 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	126	124	250
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	100	200
III	Hospital Rafael Méndez	60	60	120
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	61	59	120
V	Hospital Virgen del Castillo	60	60	120
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	60	120
Servicio Murciano de Salud		467	463	930

Edad

ÁREA - HOSPITAL		Menos de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 54 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	3	1,2	32	12,8	213	85,2	2	0,8	250	31,4	16	53	6,2	27	32,0	36
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	1,0	22	11,0	175	87,5	1	0,5	200	31,9	17	45	5,9	28	32,5	36
III	Hospital Rafael Méndez	1	0,8	19	15,8	100	83,3	0	0,0	120	31,4	16	43	6,1	27	32,0	36
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	0,0	20	16,7	99	82,5	1	0,8	120	31,6	18	45	6,1	28	33,0	36
V	Hospital Virgen del Castillo	1	0,8	16	13,3	102	85,0	1	0,8	120	31,1	17	46	5,7	27	32,0	35
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0,0	16	13,3	104	86,7	0	0,0	120	31,6	18	43	5,8	28	32,0	36
Servicio Murciano de Salud		7	0,8	125	13,4	793	85,3	5	0,5	930	31,5	16	53	6,0	28	32,0	36

Estudios

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC o cursa enseñanza obligatoria	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios		Total Contestan
		n	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	4	2	0,8	244	99,2	246
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	5	2,5	194	97,5	199
III	Hospital Rafael Méndez	2	7	5,9	111	94,1	118
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	2	1,7	118	98,3	120
V	Hospital Virgen del Castillo	0	3	2,5	117	97,5	120
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	1	0,8	119	99,2	120
Servicio Murciano de Salud		7	20	2,2	903	97,8	923

Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Española		Otra		Total Contestan
		n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	205	82,0	45	18,0	250
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	161	80,5	39	19,5	200
III	Hospital Rafael Méndez	74	61,7	46	38,3	120
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	82,5	21	17,5	120
V	Hospital Virgen del Castillo	91	75,8	29	24,2	120
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	74	61,7	46	38,3	120
Servicio Murciano de Salud		704	75,7	226	24,3	930

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	0	19	7,6	231	92,4	250
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	18	9,0	182	91,0	200
III	Hospital Rafael Méndez	0	9	7,5	111	92,5	120
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	11	9,2	109	90,8	120
V	Hospital Virgen del Castillo	0	10	8,3	110	91,7	120
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	11	9,2	108	90,8	119
Servicio Murciano de Salud		1	78	8,4	851	91,6	929

CUESTIONARIO

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No y no me importó, No y me hubiera gustado que me la pusieran		Sí y no la acepté, Sí y me la pusieron, Sí pero no dio tiempo a ponérmela		Total Contestan	ICI	ICS
			n	n	%	n			
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	7	2,9	231	97,1	238	94,9	99,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	10	5,2	183	94,8	193	91,7	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	1	13	11,4	101	88,6	114	82,8	94,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	1	1,0	99	99,0	100	97,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	12	10,3	105	89,7	117	84,2	95,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	4	3,8	102	96,2	106	92,6	99,9
Servicio Murciano de Salud		7	47	5,4	821	94,6	868	93,1	96,1

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

ÁREA - HOSPITAL		No y no me importó y No y me hubiera gustado		Sí y no quise tenerlo, Sí y lo tuve, y Sí pero no llegó a tiempo		Total Contestan	ICI	ICS
		n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	3	1,3	236	98,7	239	97,3	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	2,1	191	97,9	195	96,0	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	2	1,7	113	98,3	115	95,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	5,0	96	95,0	101	90,8	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	2	1,7	115	98,3	117	95,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	2,8	105	97,2	108	94,1	100
Servicio Murciano de Salud		19	2,2	856	97,8	875	96,9	98,8

4. ¿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	2	24	10,1	213	89,9	237	86,0	93,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	16	8,3	176	91,7	192	87,8	95,6
III	Hospital Rafael Méndez	1	6	5,3	108	94,7	114	90,6	98,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	8	7,9	93	92,1	101	86,8	97,3
V	Hospital Virgen del Castillo	0	9	7,7	108	92,3	117	87,5	97,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	11	10,4	95	89,6	106	83,8	95,4
Servicio Murciano de Salud		8	74	8,5	793	91,5	867	89,6	93,3

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

ÁREA - HOSPITAL		No tuvo 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	6	17	7,3	216	92,7	233	89,4	96,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	23	12,1	167	87,9	190	83,3	92,5
III	Hospital Rafael Méndez	7	9	8,3	99	91,7	108	86,5	96,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	7	7,4	88	92,6	95	87,4	97,9
V	Hospital Virgen del Castillo	8	15	13,8	94	86,2	109	79,8	92,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	10	9,5	95	90,5	105	84,9	96,1
Servicio Murciano de Salud		35	81	9,6	759	90,4	840	88,4	92,4

6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas?

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió 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	0	9	3,8	230	96,2	239	93,8	98,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	10	5,2	183	94,8	193	91,7	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	0	3	2,6	112	97,4	115	94,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	0	0,0	100	100	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	3	2,6	114	97,4	117	94,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	2	1,9	106	98,1	108	95,6	100
Servicio Murciano de Salud		3	27	3,1	845	96,9	872	95,8	98,1

7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo?

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió 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	31	7	3,3	202	96,7	209	94,2	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	10	5,6	169	94,4	179	91,0	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	4	0	0,0	111	100	111	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	2	2,2	89	97,8	91	94,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	17	4	4,0	96	96,0	100	92,2	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10	2	2,0	96	98,0	98	95,2	100
Servicio Murciano de Salud		88	25	3,2	763	96,8	788	95,6	98,1

8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra?

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió 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	30	4	1,9	206	98,1	210	96,2	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	19	3	1,7	173	98,3	176	96,4	100
III	Hospital Rafael Méndez	9	1	0,9	105	99,1	106	97,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	17	5	6,0	79	94,0	84	89,0	99,1
V	Hospital Virgen del Castillo	19	1	1,0	97	99,0	98	97,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	16	2	2,2	90	97,8	92	94,8	100
Servicio Murciano de Salud		110	16	2,1	750	97,9	766	96,9	98,9

9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba dilatando o pariendo?

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	17	7,1	221	92,9	238	89,6	96,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	6	3,1	188	96,9	194	94,5	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	1	1	0,9	113	99,1	114	97,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	6	6,0	94	94,0	100	89,3	98,7
V	Hospital Virgen del Castillo	0	3	2,6	114	97,4	117	94,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	1	0,9	107	99,1	108	97,3	100
Servicio Murciano de Salud		4	34	3,9	837	96,1	871	94,8	97,4

10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas?

ÁREA - HOSPITAL		No me atendieron 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	0	5	2,1	234	97,9	239	96,1	99,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	8	4,1	187	95,9	195	93,1	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	0	3	2,6	112	97,4	115	94,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	1	1,0	99	99,0	100	97,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	2	1,7	115	98,3	117	95,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	2	1,9	106	98,1	108	95,6	100
Servicio Murciano de Salud		1	21	2,4	853	97,6	874	96,6	98,6

11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo?

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió 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	26	5	2,3	208	97,7	213	95,6	99,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	15	4	2,2	176	97,8	180	95,6	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	3	0	0,0	112	100	112	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	2	2,2	90	97,8	92	94,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	16	4	4,0	97	96,0	101	92,2	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	1	1,0	99	99,0	100	97,0	100
Servicio Murciano de Salud		77	16	2,0	782	98,0	798	97,0	99,0

12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra?

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió 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	30	2	1,0	208	99,0	210	97,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	3	1,7	176	98,3	179	96,4	100
III	Hospital Rafael Méndez	7	1	0,9	107	99,1	108	97,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	1	1,2	82	98,8	83	96,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	18	2	2,0	97	98,0	99	95,2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	20	0	0,0	88	100	88	100	100
Servicio Murciano de Salud		109	9	1,2	758	98,8	767	98,1	99,6

13. En cuanto a sus acompañantes, ¿cómo valora la información que recibieron sobre cómo le iban a usted las cosas mientras estaba en dilatación o paritorio?

ÁREA - HOSPITAL		No tuve acompañante 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	4	20	8,5	215	91,5	235	87,9	95,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	16	8,3	176	91,7	192	87,8	95,6
III	Hospital Rafael Méndez	5	5	4,5	105	95,5	110	91,6	99,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	10	10,2	88	89,8	98	83,8	95,8
V	Hospital Virgen del Castillo	4	6	5,3	107	94,7	113	90,6	98,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	6	5,7	99	94,3	105	89,8	98,7
Servicio Murciano de Salud		22	63	7,4	790	92,6	853	90,9	94,4

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

ÁREA - HOSPITAL		No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	1,0	203	99,0	205	97,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	0,0	154	100	154	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	0	0,0	91	100	91	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	1,2	80	98,8	81	96,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	0	0,0	120	100	120	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0,0	83	100	83	100	100
Servicio Murciano de Salud		3	0,4	731	99,6	734	99,1	100

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

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	4	17	6,9	229	93,1	246	89,9	96,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	19	9,6	179	90,4	198	86,3	94,5
III	Hospital Rafael Méndez	0	4	3,3	116	96,7	120	93,5	99,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	7	6,0	109	94,0	116	89,6	98,3
V	Hospital Virgen del Castillo	1	7	5,9	112	94,1	119	89,9	98,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	5	4,2	115	95,8	120	92,3	99,4
Servicio Murciano de Salud		11	59	6,4	860	93,6	919	92,0	95,2

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10	126	52,5	114	47,5	240	41,2	53,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	70	35,9	125	64,1	195	57,4	70,8
III	Hospital Rafael Méndez	2	41	34,7	77	65,3	118	56,7	73,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	22	18,5	97	81,5	119	74,5	88,5
V	Hospital Virgen del Castillo	1	19	16,0	100	84,0	119	77,5	90,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	42	35,9	75	64,1	117	55,4	72,8
Servicio Murciano de Salud		22	320	35,2	588	64,8	908	61,7	67,9

17. ¿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	2	1,8	111	98,2	113	95,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	5	4,0	120	96,0	125	92,6	99,4
III	Hospital Rafael Méndez	0	1	1,3	76	98,7	77	96,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	4	4,2	92	95,8	96	91,8	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	0	0	0,0	100	100	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	1	1,3	74	98,7	75	96,1	100
Servicio Murciano de Salud		2	13	2,2	573	97,8	586	96,6	99,0

18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos 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	25	24	10,7	201	89,3	225	85,3	93,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	25	16	9,1	159	90,9	175	86,6	95,1
III	Hospital Rafael Méndez	6	5	4,4	109	95,6	114	91,9	99,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	11	9,4	106	90,6	117	85,3	95,9
V	Hospital Virgen del Castillo	7	7	6,2	106	93,8	113	89,4	98,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	7	6,1	107	93,9	114	89,5	98,3
Servicio Murciano de Salud		72	70	8,2	788	91,8	858	90,0	93,7

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

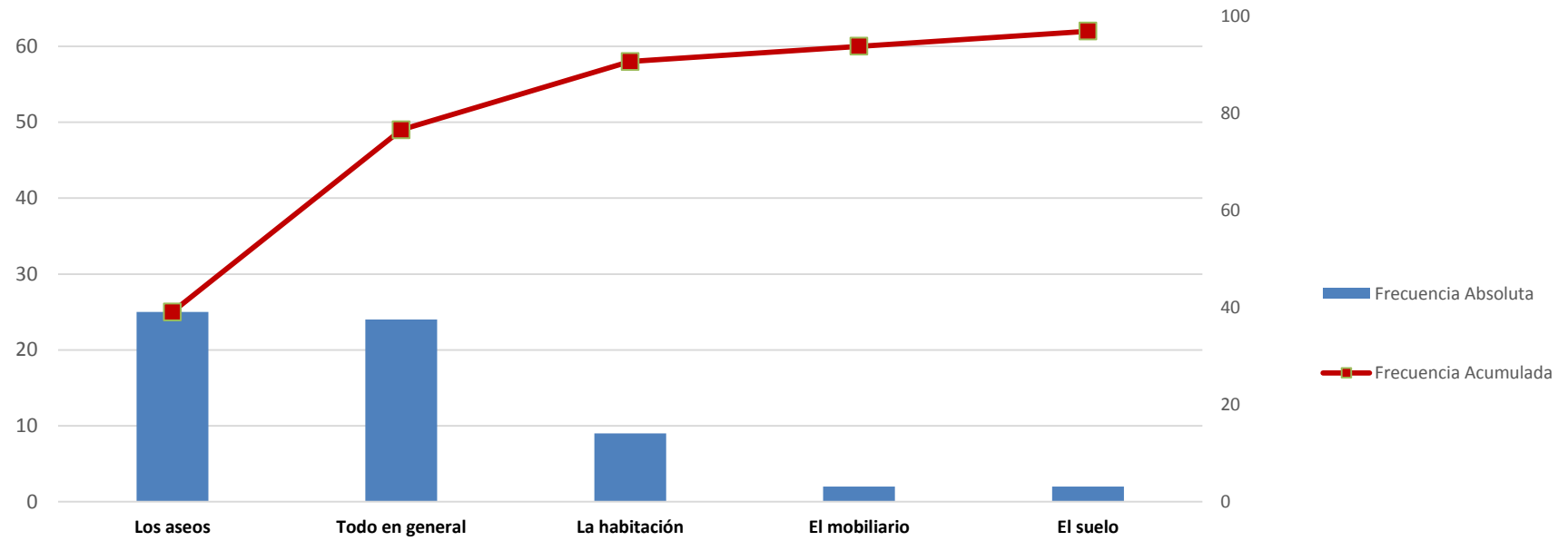
ÁREA - HOSPITAL		Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	5,2	237	94,8	250	92,0	97,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	16	8,0	184	92,0	200	88,2	95,8
III	Hospital Rafael Méndez	12	10,0	108	90,0	120	84,6	95,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	8,3	110	91,7	120	86,7	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	9	7,5	111	92,5	120	87,8	97,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	5,8	113	94,2	120	90,0	98,4
Servicio Murciano de Salud		67	7,2	863	92,8	930	91,1	94,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Los aseos		Todo en general		La habitación		El mobiliario		El suelo		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6	46,2	5	38,5	0	0,0	1	7,7	0	0,0	13
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	37,5	4	25,0	5	31,3	0	0,0	0	0,0	16
III	Hospital Rafael Méndez	5	41,7	4	33,3	2	16,7	0	0,0	0	0,0	12
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	20,0	6	60,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0	10
V	Hospital Virgen del Castillo	2	22,2	5	55,6	0	0,0	0	0,0	1	11,1	9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	57,1	0	0,0	0	0,0	1	14,3	1	14,3	7
Servicio Murciano de Salud		25	37,3	24	35,8	9	13,4	2	3,0	2	3,0	67

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=64

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

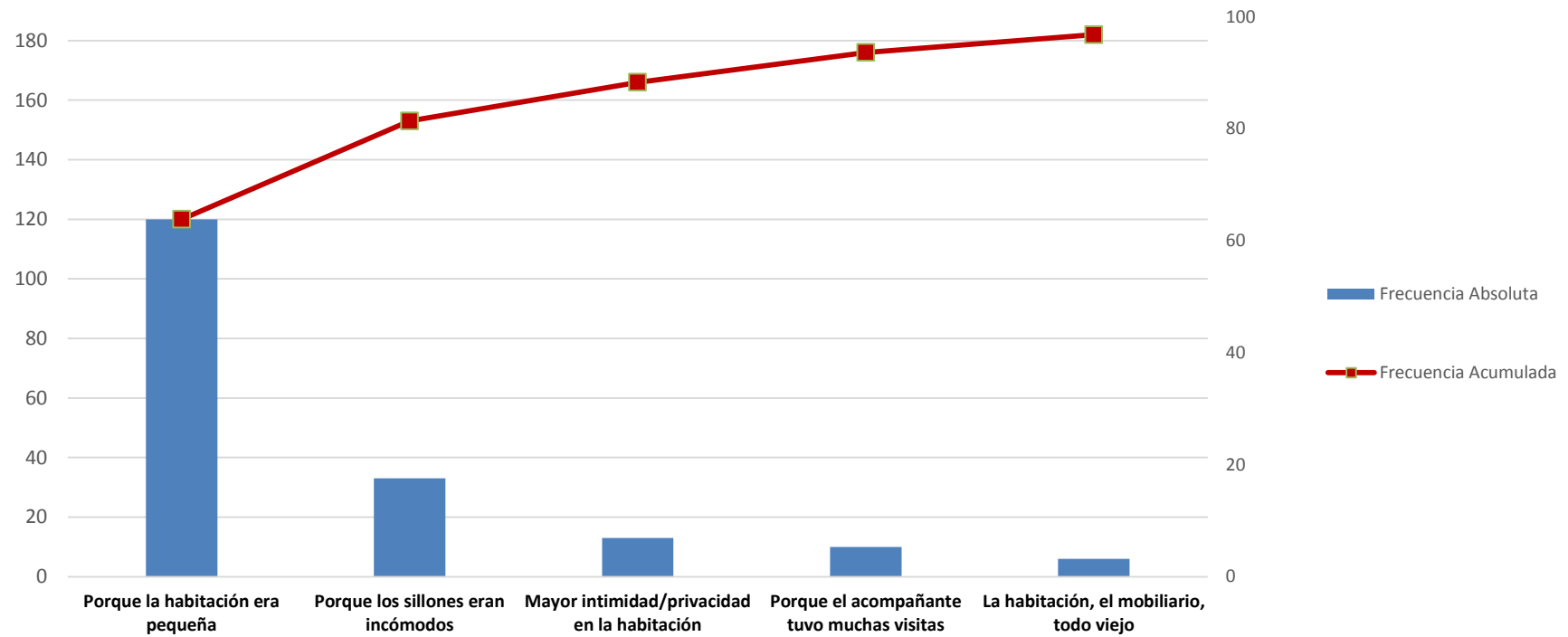
ÁREA - HOSPITAL		Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	50	20,0	200	80,0	250	75,0	85,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	47	23,5	153	76,5	200	70,6	82,4
III	Hospital Rafael Méndez	23	19,2	97	80,8	120	73,8	87,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	19	15,8	101	84,2	120	77,6	90,7
V	Hospital Virgen del Castillo	25	20,8	95	79,2	120	71,9	86,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	32	26,7	88	73,3	120	65,4	81,2
Servicio Murciano de Salud		196	21,1	734	78,9	930	76,3	81,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Porque la habitación era pequeña		Porque los sillones eran incómodos		Mayor intimidad/privacidad en la habitación		Porque el acompañante tuvo muchas visitas		La habitación, el mobiliario, todo viejo		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	29	58,0	13	26,0	6	12,0	1	2,0	1	2,0	50
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	30	63,8	7	14,9	2	4,3	2	4,3	0	0,0	47
III	Hospital Rafael Méndez	15	65,2	2	8,7	2	8,7	1	4,3	1	4,3	23
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	13	68,4	1	5,3	0	0,0	0	0,0	2	10,5	19
V	Hospital Virgen del Castillo	13	52,0	7	28,0	1	4,0	2	8,0	1	4,0	25
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	20	62,5	3	9,4	2	6,3	4	12,5	1	3,1	32
Servicio Murciano de Salud		120	61,2	33	16,8	13	6,6	10	5,1	6	3,1	196

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=188

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

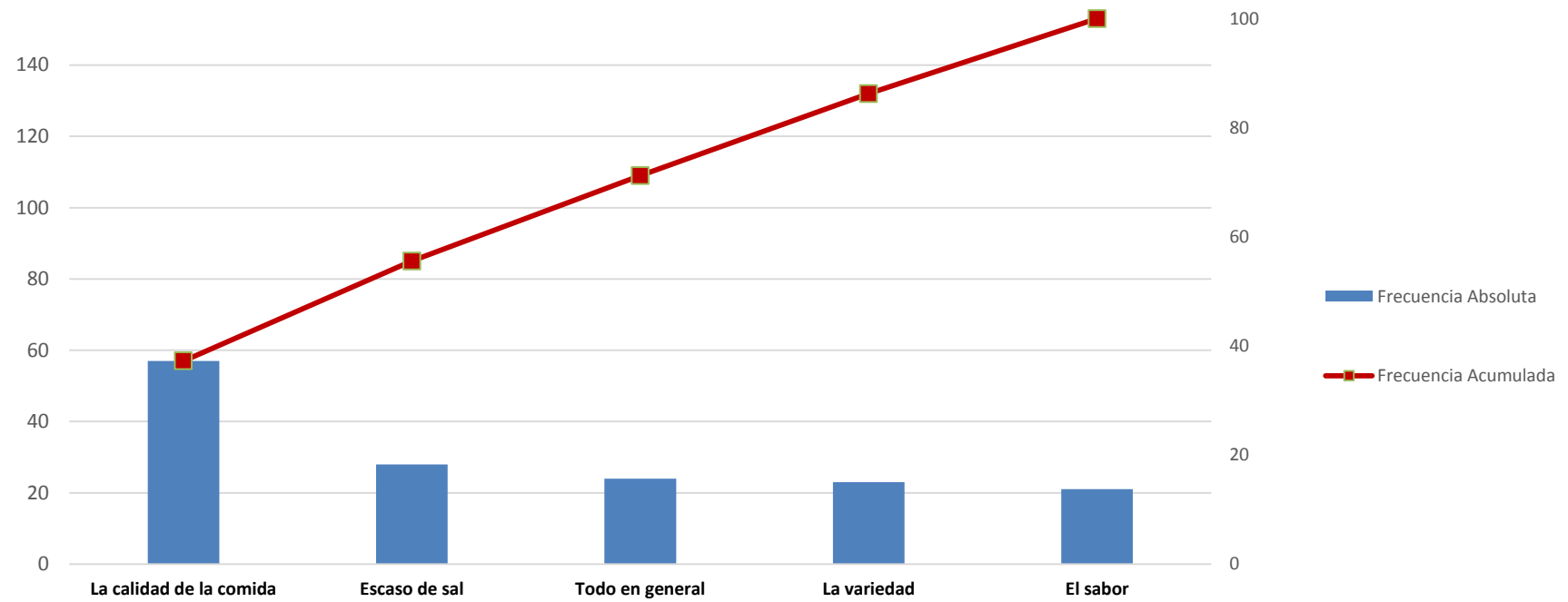
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	56	22,4	194	77,6	250	72,4	82,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	50	25,1	149	74,9	199	68,8	80,9
III	Hospital Rafael Méndez	1	17	14,3	102	85,7	119	79,4	92,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	11	9,2	109	90,8	120	85,7	96,0
V	Hospital Virgen del Castillo	0	9	7,5	111	92,5	120	87,8	97,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	20	16,7	100	83,3	120	76,7	90,0
Servicio Murciano de Salud		2	163	17,6	765	82,4	928	80,0	84,9

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

ÁREA - HOSPITAL		La calidad de la comida		Escaso de sal		Todo en general		La variedad		El sabor		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	17	30,4	19	33,9	6	10,7	7	12,5	5	8,9	56
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	20	40,0	4	8,0	7	14,0	9	18,0	8	16,0	50
III	Hospital Rafael Méndez	4	23,5	0	0,0	4	23,5	3	17,6	3	17,6	17
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	27,3	2	18,2	0	0,0	2	18,2	3	27,3	11
V	Hospital Virgen del Castillo	3	33,3	2	22,2	3	33,3	0	0,0	0	0,0	9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10	50,0	1	5,0	4	20,0	2	10,0	2	10,0	20
Servicio Murciano de Salud		57	35,0	28	17,2	24	14,7	23	14,1	21	12,9	163

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=153

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

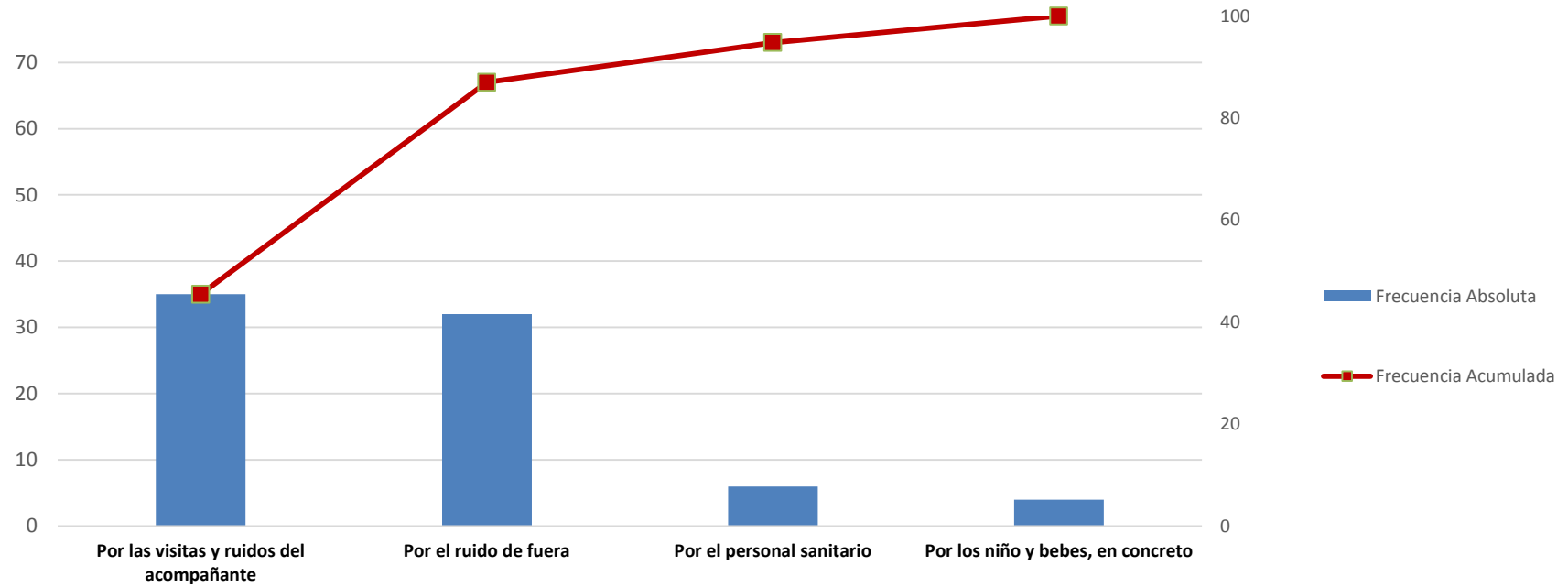
ÁREA - HOSPITAL		Regular, mal y muy mal		Muy bien y bien		Total Contestan	ICI	ICS
		n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	28	11,2	222	88,8	250	84,9	92,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	13	6,5	187	93,5	200	90,1	96,9
III	Hospital Rafael Méndez	11	9,2	109	90,8	120	85,7	96,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	7,5	111	92,5	120	87,8	97,2
V	Hospital Virgen del Castillo	11	9,2	109	90,8	120	85,7	96,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	6,7	112	93,3	120	88,9	97,8
Servicio Murciano de Salud		80	8,6	850	91,4	930	89,6	93,2

26. ¿Por qué opina así?*

ÁREA - HOSPITAL		Por las visitas y ruidos del acompañante		Por el ruido de fuera		Por el personal sanitario		Por los niños y bebés, en concreto		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	12	42,9	11	39,3	3	10,7	1	3,6	28
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	10	76,9	1	7,7	0	0,0	1	7,7	13
III	Hospital Rafael Méndez	3	27,3	5	45,5	3	27,3	0	0,0	11
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	0,0	8	88,9	0	0,0	1	11,1	9
V	Hospital Virgen del Castillo	5	45,5	4	36,4	0	0,0	1	9,1	11
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	62,5	3	37,5	0	0,0	0	0,0	8
Servicio Murciano de Salud		35	43,8	32	40,0	6	7,5	4	5,0	80

* Se especifican los incumplimientos más citados

26. ¿Por qué opina así?



N=77

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendió o 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	2	12	4,8	236	95,2	248	92,5	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	9	4,5	191	95,5	200	92,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	0	4	3,3	116	96,7	120	93,5	99,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	6	5,1	112	94,9	118	91,0	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	0	2	1,7	118	98,3	120	96,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	3	2,5	116	97,5	119	94,7	100
Servicio Murciano de Salud		5	36	3,9	889	96,1	925	94,9	97,4

28. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?

ÁREA - HOSPITAL		No me atendieron o 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	3	1,2	247	98,8	250	97,5	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	4	2,0	196	98,0	200	96,1	100
III	Hospital Rafael Méndez	0	0	0,0	120	100	120	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	2	1,8	112	98,2	114	95,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	1	3	2,5	116	97,5	119	94,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	3	2,6	114	97,4	117	94,6	100
Servicio Murciano de Salud		10	15	1,6	905	98,4	920	97,6	99,2

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendieron o 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	19	7,6	230	92,4	249	89,1	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	12	6,0	188	94,0	200	90,7	97,3
III	Hospital Rafael Méndez	0	7	5,8	113	94,2	120	90,0	98,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	6	5,0	113	95,0	119	91,0	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	0	6	5,0	114	95,0	120	91,1	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	4	3,4	115	96,6	119	93,4	99,9
Servicio Murciano de Salud		3	54	5,8	873	94,2	927	92,7	95,7

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendieron o 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	2	20	8,1	228	91,9	248	88,5	95,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	9	4,5	191	95,5	200	92,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	0	5	4,2	115	95,8	120	92,3	99,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	6	5,0	114	95,0	120	91,1	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	0	6	5,0	114	95,0	120	91,1	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	3	2,5	116	97,5	119	94,7	100
Servicio Murciano de Salud		3	49	5,3	878	94,7	927	93,3	96,2

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

ÁREA - HOSPITAL		No me atendieron o 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	3	4	1,6	243	98,4	247	96,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	5	2,5	194	97,5	199	95,3	99,7
III	Hospital Rafael Méndez	1	1	0,8	118	99,2	119	97,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	1	0,9	116	99,1	117	97,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	1	3	2,5	116	97,5	119	94,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	1	0,8	118	99,2	119	97,5	100
Servicio Murciano de Salud		10	15	1,6	905	98,4	920	97,6	99,2

32. ¿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	0	12	4,8	238	95,2	250	92,6	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	6	3,0	194	97,0	200	94,6	99,4
III	Hospital Rafael Méndez	0	4	3,3	116	96,7	120	93,5	99,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	5	4,2	115	95,8	120	92,3	99,4
V	Hospital Virgen del Castillo	0	4	3,3	116	96,7	120	93,5	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	3	2,5	116	97,5	119	94,7	100
Servicio Murciano de Salud		1	34	3,7	895	96,3	929	95,1	97,5

33. ¿Mientras estuvo ingresada en planta 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	0	23	9,2	227	90,8	250	87,2	94,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	37	18,7	161	81,3	198	75,9	86,7
III	Hospital Rafael Méndez	1	17	14,3	102	85,7	119	79,4	92,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	13	10,9	106	89,1	119	83,5	94,7
V	Hospital Virgen del Castillo	2	14	11,9	104	88,1	118	82,3	94,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	17	14,3	102	85,7	119	79,4	92,0
Servicio Murciano de Salud		7	121	13,1	802	86,9	923	84,7	89,1

34. ¿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	9	8	3,3	233	96,7	241	94,4	98,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	17	9,0	172	91,0	189	86,9	95,1
III	Hospital Rafael Méndez	6	10	8,8	104	91,2	114	86,0	96,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	7	6,2	106	93,8	113	89,4	98,2
V	Hospital Virgen del Castillo	4	7	6,0	109	94,0	116	89,6	98,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	4	3,6	108	96,4	112	93,0	99,9
Servicio Murciano de Salud		45	53	6,0	832	94,0	885	92,4	95,6

35. Durante su estancia, ¿pudo distinguir entre quienes le atendieron a médicos, celadores, enfermeras, 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	3	45	18,2	202	81,8	247	77,0	86,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	54	27,4	143	72,6	197	66,4	78,8
III	Hospital Rafael Méndez	3	24	20,5	93	79,5	117	72,2	86,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	22	18,6	96	81,4	118	74,3	88,4
V	Hospital Virgen del Castillo	3	27	23,1	90	76,9	117	69,3	84,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	25	21,2	93	78,8	118	71,4	86,2
Servicio Murciano de Salud		16	197	21,6	717	78,4	914	75,8	81,1

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

ÁREA - HOSPITAL		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	6	62	25,4	182	74,6	244	69,1	80,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	36	18,3	161	81,7	197	76,3	87,1
III	Hospital Rafael Méndez	1	13	10,9	106	89,1	119	83,5	94,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	20	16,9	98	83,1	118	76,3	89,8
V	Hospital Virgen del Castillo	0	8	6,7	112	93,3	120	88,9	97,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	13	11,2	103	88,8	116	83,1	94,5
Servicio Murciano de Salud		16	152	16,6	762	83,4	914	81,0	85,8

37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y cuidados que debería seguir usted en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		No me dieron ninguna explicación 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	7	44	18,1	199	81,9	243	77,1	86,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	31	15,9	164	84,1	195	79,0	89,2
III	Hospital Rafael Méndez	2	8	6,8	110	93,2	118	88,7	97,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	19	16,0	100	84,0	119	77,5	90,6
V	Hospital Virgen del Castillo	1	7	5,9	112	94,1	119	89,9	98,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	9	7,7	108	92,3	117	87,5	97,1
Servicio Murciano de Salud		19	118	13,0	793	87,0	911	84,9	89,2

38. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y cuidados que debería seguir su hijo/a en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		No me dieron ninguna explicación 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	6	39	16,0	205	84,0	244	79,4	88,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	29	14,8	167	85,2	196	80,2	90,2
III	Hospital Rafael Méndez	2	8	6,8	110	93,2	118	88,7	97,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	20	16,8	99	83,2	119	76,5	89,9
V	Hospital Virgen del Castillo	1	7	5,9	112	94,1	119	89,9	98,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	8	6,8	109	93,2	117	88,6	97,7
Servicio Murciano de Salud		17	111	12,2	802	87,8	913	85,7	90,0

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

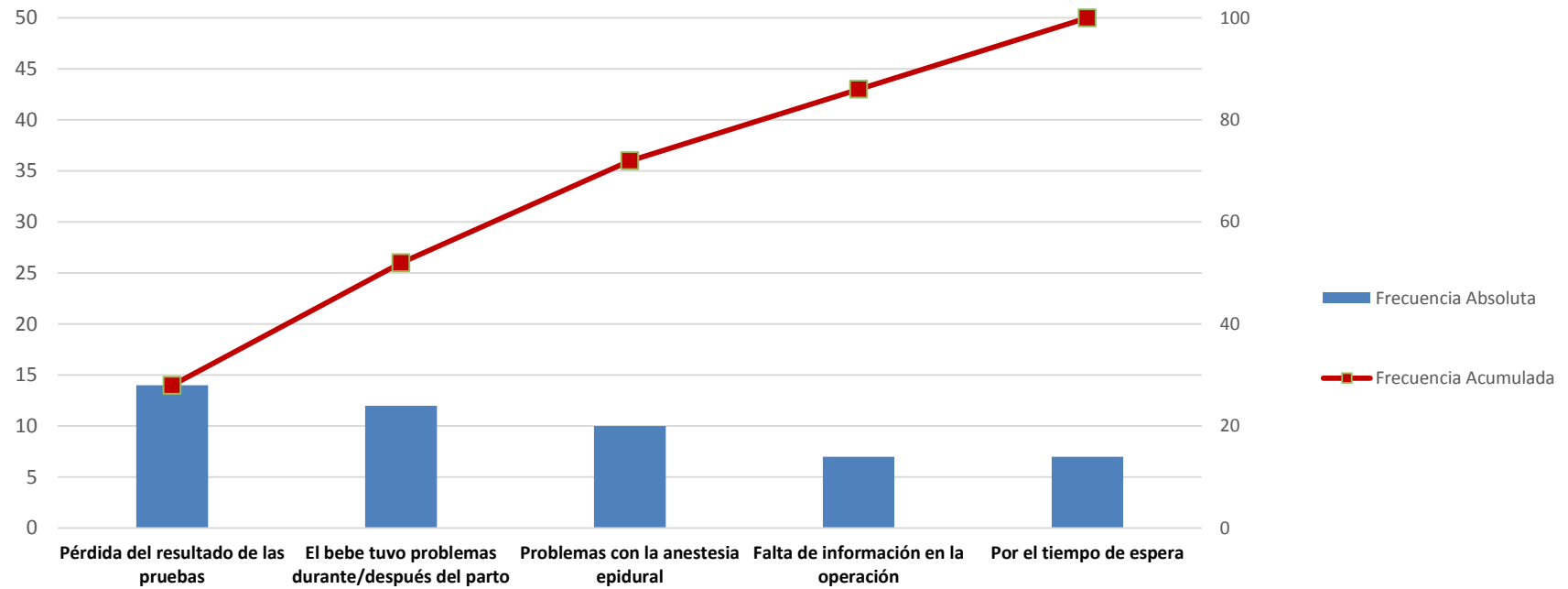
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Sí		No		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	31	12,4	219	87,6	250	83,5	91,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	23	11,6	176	88,4	199	84,0	92,9
III	Hospital Rafael Méndez	0	9	7,5	111	92,5	120	87,8	97,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	10	8,3	110	91,7	120	86,7	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	1	10	8,4	109	91,6	119	86,6	96,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	2	1,7	117	98,3	119	96,0	100
Servicio Murciano de Salud		3	85	9,2	842	90,8	927	89,0	92,7

40. Díganos, por favor, qué pasó*

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Pérdida de resultado de las pruebas		El bebe tuvo problemas durante/después del parto		Problemas con la anestesia epidural		Falta de información en la operación		Por el tiempo de espera		Total Contestan
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	5	16,1	2	6,5	4	12,9	4	12,9	3	9,7	31
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	3	13,6	5	22,7	3	13,6	1	4,5	2	9,1	22
III	Hospital Rafael Méndez	0	1	11,1	1	11,1	1	11,1	2	22,2	1	11,1	9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	3	33,3	2	22,2	2	22,2	0	0,0	0	0,0	9
V	Hospital Virgen del Castillo	1	0	0,0	2	22,2	0	0,0	0	0,0	1	11,1	9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
Servicio Murciano de Salud		3	14	17,1	12	14,6	10	12,2	7	8,5	7	8,5	82

* Se especifican los fallos o incidentes más citados

40. Díganos, por favor, qué pasó



N=50

41. ¿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	1	7	23,3	23	76,7	30	61,5	91,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	10	43,5	13	56,5	23	36,3	76,8
III	Hospital Rafael Méndez	1	3	37,5	5	62,5	8	29,0	96,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	1	11,1	8	88,9	9	68,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	1	3	33,3	6	66,7	9	35,9	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0	0,0	2	100	2	100	100
Servicio Murciano de Salud		4	24	29,6	57	70,4	81	60,4	80,3

42. ¿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	1	14	46,7	16	53,3	30	35,5	71,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	19	86,4	3	13,6	22	0,0	28,0
III	Hospital Rafael Méndez	0	7	77,8	2	22,2	9	0,0	49,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	6	60,0	4	40,0	10	9,6	70,4
V	Hospital Virgen del Castillo	0	4	40,0	6	60,0	10	29,6	90,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	2	100	0	0,0	2	0,0	0,0
Servicio Murciano de Salud		2	52	62,7	31	37,3	83	26,9	47,8

43. ¿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	2	24	82,8	5	17,2	29	3,5	31,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	19	86,4	3	13,6	22	0,0	28,0
III	Hospital Rafael Méndez	0	9	100	0	0,0	9	0,0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	0	9	90,0	1	10,0	10	0,0	28,6
V	Hospital Virgen del Castillo	0	8	80,0	2	20,0	10	0,0	44,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	2	100	0	0,0	2	0,0	0,0
Servicio Murciano de Salud		3	71	86,6	11	13,4	82	6,0	20,8

44. ¿Cómo de segura 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	1	25	10,0	224	90,0	249	86,2	93,7	3	10	9,0	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	26	13,1	173	86,9	199	82,3	91,6	1	10	9,0	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	3	9	7,7	108	92,3	117	87,5	97,1	0	10	9,2	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	12	10,2	106	89,8	118	84,4	95,3	0	10	8,9	1,3
V	Hospital Virgen del Castillo	2	7	5,9	111	94,1	118	89,8	98,3	5	10	9,3	1,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	6	5,4	106	94,6	112	90,5	98,8	5	10	9,3	1,0
Servicio Murciano de Salud		17	85	9,3	828	90,7	913	88,8	92,6	0	10	9,1	1,3

45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción donde ingresó para parir?

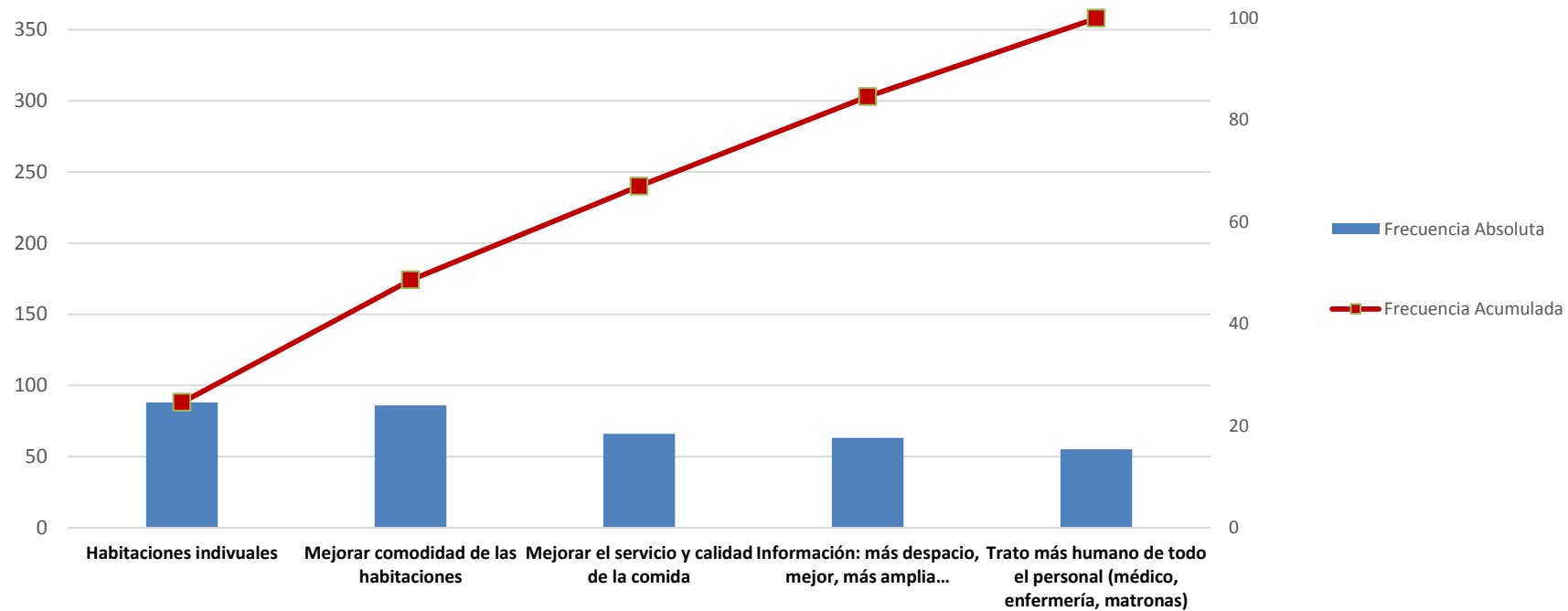
ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	Menos de 8		8 y más		Total Contestan	ICI	ICS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n						
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	31	12,4	219	87,6	250	83,5	91,7	0	10	8,9	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	29	14,6	170	85,4	199	80,5	90,3	2	10	8,9	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	2	10	8,5	108	91,5	118	86,5	96,6	0	10	9,2	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	12	10,3	105	89,7	117	84,2	95,2	0	10	9,0	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	1	8	6,7	111	93,3	119	88,8	97,8	3	10	9,2	1,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	5	4,3	112	95,7	117	92,1	99,4	4	10	9,3	1,1
Servicio Murciano de Salud		10	95	10,3	825	89,7	920	87,7	91,6	0	10	9,1	1,5

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

ÁREA - HOSPITAL	NS/NC	Habitaciones individuales		Mejorar comodidad de las habitaciones		Mejorar el servicio y calidad de la comida		Información: más despacio, mejor, más amplia...		Trato más humano de todo el personal (médicos, enfermeros, matronas...)		Total Contestan
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	23	31	13,7	23	10,1	18	7,9	26	11,5	16	7,0	227
II Complejo Hospitalario de Cartagena	19	15	8,3	15	8,3	18	9,9	9	5,0	16	8,8	181
III Hospital Rafael Méndez	16	10	9,6	15	14,4	9	8,7	3	2,9	7	6,7	104
IV Hospital Comarcal del Noroeste	19	10	9,9	7	6,9	6	5,9	10	9,9	6	5,9	101
V Hospital Virgen del Castillo	18	9	8,8	17	16,7	4	3,9	9	8,8	3	2,9	102
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	13	12,0	9	8,3	11	10,2	6	5,6	7	6,5	108
Servicio Murciano de Salud	107	88	10,7	86	10,4	66	8,0	63	7,7	55	6,7	823

* Se especifican los incumplimientos más citados

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



N=358

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

ÁREA - HOSPITAL		NS/NC	No y no estoy segura		Sí		Total Contestan	ICI	ICS
		n	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	1	3	1,2	246	98,8	249	97,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	11	5,6	186	94,4	197	91,2	97,6
III	Hospital Rafael Méndez	2	4	3,4	114	96,6	118	93,3	99,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	8	6,7	111	93,3	119	88,8	97,8
V	Hospital Virgen del Castillo	1	8	6,7	111	93,3	119	88,8	97,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	5	4,2	113	95,8	118	92,1	99,4
Servicio Murciano de Salud		10	39	4,2	881	95,8	920	94,5	97,1

51. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas 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	20	8,0	229	92,0	249	88,6	95,3	3	10	9,3	1,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3	32	16,2	165	83,8	197	78,6	88,9	0	10	8,9	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	5	13	11,3	102	88,7	115	82,9	94,5	0	10	8,9	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	22	18,8	95	81,2	117	74,1	88,3	0	10	8,6	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	2	12	10,2	106	89,8	118	84,4	95,3	5	10	9,0	1,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	10	8,8	104	91,2	114	86,0	96,4	2	10	9,1	1,4
Servicio Murciano de Salud		20	109	12,0	801	88,0	910	85,9	90,1	0	10	9,0	1,5

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS SERVICIOS OBSTÉTRICOS 2019

SERVICIOS OBSTÉTRICOS	Porcentajes de Cumplimiento - 2019						
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?	97,8	98,7	97,9	98,3	95,0	98,3	97,2
3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?	94,6	97,1	94,8	88,6	99,0	89,7	96,2
4. ¿Le preguntaban si tenía dolor?	91,5	89,9	91,7	94,7	92,1	92,3	89,6
5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	90,4	92,7	87,9	91,7	92,6	86,2	90,5
6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas?	96,9	96,2	94,8	97,4	100	97,4	98,1
7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo?	96,8	96,7	94,4	100	97,8	96,0	98,0
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra?	97,9	98,1	98,3	99,1	94,0	99,0	97,8
9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba dilatando o pariendo?	96,1	92,9	96,9	99,1	94,0	97,4	99,1
10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas?	97,6	97,9	95,9	97,4	99,0	98,3	98,1
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo?	98,0	97,7	97,8	100	97,8	96,0	99,0
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra?	98,8	99,0	98,3	99,1	98,8	98,0	100
13. En cuanto a sus acompañantes, ¿cómo valoran la información que recibieron sobre cómo le iban a usted las cosas mientras estaba en dilatación o paritorio?	92,6	91,5	91,7	95,5	89,8	94,7	94,3
14. ¿Después del parto le colocaron a su hijo sobre su pecho y su abdomen para favorecer el contacto piel con piel?	99,6	99,0	100	100	98,8	100	100
15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo después del parto?	93,6	93,1	90,4	96,7	94,0	94,1	95,8
16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad donde estuvo ingresada?	64,8	47,5	64,1	65,3	81,5	84,0	64,1
17. ¿Cómo valora esa información que le dieron?	97,8	98,2	96,0	98,7	95,8	100	98,7
18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?	91,8	89,3	90,9	95,6	90,6	93,8	93,9
19. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	92,8	94,8	92,0	90,0	91,7	92,5	94,2
21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	78,9	80,0	76,5	80,8	84,2	79,2	73,3
23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	82,4	77,6	74,9	85,7	90,8	92,5	83,3
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	91,4	88,8	93,5	90,8	92,5	90,8	93,3
27. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	96,1	95,2	95,5	96,7	94,9	98,3	97,5
28. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?	98,4	98,8	98,0	100	98,2	97,5	97,4
29. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	94,2	92,4	94,0	94,2	95,0	95,0	96,6
30. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal auxiliar de enfermería?	94,7	91,9	95,5	95,8	95,0	95,0	97,5
31. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	98,4	98,4	97,5	99,2	99,1	97,5	99,2
32. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	96,3	95,2	97,0	96,7	95,8	96,7	97,5
33. ¿Mientras estuvo ingresada en planta le preguntaban si tenía dolor?	86,9	90,8	81,3	85,7	89,1	88,1	85,7
34. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	94,0	96,7	91,0	91,2	93,8	94,0	96,4
35. Durante su estancia, ¿pudo distinguir entre quienes le atendieron a médicos, celadores, enfermeras, etc?	78,4	81,8	72,6	79,5	81,4	76,9	78,8
36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?	83,4	74,6	81,7	89,1	83,1	93,3	88,8
37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y cuidados que debería seguir usted en su casa?	87,0	81,9	84,1	93,2	84,0	94,1	92,3
38. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron sobre el tratamiento y cuidados que debería seguir su hijo/a en su casa?	87,8	84,0	85,2	93,2	83,2	94,1	93,2
39. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?	90,8	87,6	88,4	92,5	91,7	91,6	98,3
41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	70,4	76,7	56,5	62,5	88,9	66,7	100
42. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	37,3	53,3	13,6	22,2	40,0	60,0	0,0
43. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	13,4	17,2	13,6	0,0	10,0	20,0	0,0
44. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	90,7	90,0	86,9	92,3	89,8	94,1	94,6
45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción donde ingresó para parir?	89,7	87,6	85,4	91,5	89,7	93,3	95,7
45bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción donde ingresó para parir? (media)	9,1	8,9	8,9	9,2	9,0	9,2	9,3
50. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	95,8	98,8	94,4	96,6	93,3	93,3	95,8
51. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?	88,0	92,0	83,8	88,7	81,2	89,8	91,2
51bis. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares? (media)	9,0	9,3	8,9	8,9	8,6	9,0	9,1

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

2.1.10	Satisfacción en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que valoran con 8 y más su satisfacción con los Servicios Obstétricos del hospital.
Fórmula	Mujeres que califican globalmente con 8 y más su satisfacción con el hospital donde ingresó para parir x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
89,7	87,6	85,4	91,5	89,7	93,3	95,7

90%	90%	90%	90%	90%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.11	Información en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres que recibieron información y que la valoran como muy bien y bien en los Hospitales del Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	Σ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron, de cómo estaba su hijo, después del parto x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que califican haber recibido información ella o su acompañante sobre las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización dónde estuvo ingresada x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que les dieron, al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación de su hijo x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía de seguir su hijo en casa x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres que valoran como bien o muy bien las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía de seguir ella en casa x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
83,3	76,2	81,1	87,5	85,2	91,9	86,8

93,6	93,1	90,4	96,7	94,0	94,1	95,8
64,8	47,5	64,1	65,3	81,5	84,0	64,1
83,4	74,6	81,7	89,1	83,1	93,3	88,8
87,8	84,0	85,2	93,2	83,2	94,1	93,2
87,0	81,9	84,1	93,2	84,0	94,1	92,3
85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

2.1.12	Organización en el Área Obstétrica
Descripción	Porcentaje de mujeres 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 los S. Obstétricos de los Hospitales del Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	Σ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Mujeres que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para descansar por la noche x 100 / Total de valoraciones
	Mujeres 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
	Mujeres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VIII
84,1	82,7	80,3	85,3	88,2	86,8	85,2

91,4	88,8	93,5	90,8	92,5	90,8	93,3
78,4	81,8	72,6	79,5	81,4	76,9	78,8
82,4	77,6	74,9	85,7	90,8	92,5	83,3
85%	80%	85%	90%	90%	85%	