

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



Datos 2020

**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 Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

### **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	57
Indicadores del Acuerdo de Gestión	58

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Padres de niños dados de alta en los hospitales del Servicio Murciano de Salud del 21 de septiembre al 1 de noviembre de 2020, y que han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital. El periodo de estudio se amplió dos semanas más, antes y después del periodo citado, en aquellos hospitales que no tenían muestra suficiente (Hospital Comarcal del Noroeste, Hospital Virgen del Castillo y H.G.U. 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 - Caravaca. 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 PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 356 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización Pediátrica, al que se ha incorporado una pregunta sobre el funcionamiento del Servicio Murciano de Salud durante la pandemia. Las entrevistas se han realizado mediante el 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 100% de los casos la encuesta fue contestada por el padre o la madre. La duración media de la entrevista ha sido de 8 minutos (5 -20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 30/09/2020 y finalizó el 12/11/2020.

### NOTA:

En este informe sólo se incluyen los datos de los hospitales en los que se han podido obtener una muestra de 30 o más cuestionarios cumplimentados aunque los resultados del Servicio Murciano de Salud incluyen todos los hospitales con hospitalización pediátrica.

## **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91
III	Hospital Rafael Méndez	52
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>356</b>

## Edad del/la menor

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	80	53,3	21	14,0	49	32,7	4,0	4,4
II Complejo Hospitalario de Cartagena	91	46	50,5	17	18,7	28	30,8	4,1	4,4
III Hospital Rafael Méndez	52	28	53,8	8	15,4	16	30,8	3,9	4,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>356</b>	<b>198</b>	<b>55,6</b>	<b>58</b>	<b>16,3</b>	<b>100</b>	<b>28,1</b>	<b>3,7</b>	<b>4,3</b>

## Edad del/la informante

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	12	8,0	119	79,3	19	12,7	35,7	6,8
II Complejo Hospitalario de Cartagena	91	7	7,7	71	78,0	13	14,3	36,2	7,7
III Hospital Rafael Méndez	52	4	7,7	43	82,7	5	9,6	35,6	7,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>356</b>	<b>27</b>	<b>7,6</b>	<b>288</b>	<b>80,9</b>	<b>41</b>	<b>11,5</b>	<b>35,6</b>	<b>7,1</b>

## Género del/la menor

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	87	58,0	63	42,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	46	50,5	45	49,5
III	Hospital Rafael Méndez	52	32	61,5	20	38,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>356</b>	<b>202</b>	<b>56,7</b>	<b>154</b>	<b>43,3</b>

## Género del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	39	26,0	111	74,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	21	23,1	70	76,9
III	Hospital Rafael Méndez	52	13	25,0	39	75,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>356</b>	<b>84</b>	<b>23,6</b>	<b>272</b>	<b>76,4</b>

## Estudios del/la menor

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	126	96,9	4	3,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	76	69	90,8	7	9,2
III	Hospital Rafael Méndez	47	38	80,9	9	19,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>314</b>	<b>293</b>	<b>93,3</b>	<b>21</b>	<b>6,7</b>

## Estudios del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	1	0,7	149	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	0	0,0	91	100
III	Hospital Rafael Méndez	50	2	4,0	48	96,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>354</b>	<b>6</b>	<b>1,7</b>	<b>348</b>	<b>98,3</b>

## Nacionalidad del/la menor

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	136	90,7	14	9,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	80	87,9	11	12,1
III	Hospital Rafael Méndez	52	42	80,8	10	19,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>356</b>	<b>307</b>	<b>86,2</b>	<b>49</b>	<b>13,8</b>

**En los últimos 12 meses, usted diría que la salud de su hijo/a ha sido...**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena y buena</b>		<b>Regular, mala y muy mala</b>	
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	145	104	71,7	41	28,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	77	84,6	14	15,4
III	Hospital Rafael Méndez	52	40	76,9	12	23,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>347</b>	<b>272</b>	<b>78,4</b>	<b>75</b>	<b>21,6</b>

# CUESTIONARIO

**1. ¿Les informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a su hijo/a?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	133	88,7	83,6	93,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	80	87,9	81,2	94,6
III	Hospital Rafael Méndez	52	43	82,7	72,4	93,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>355</b>	<b>314</b>	<b>88,5</b>	<b>85,1</b>	<b>91,8</b>

**2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad en la que estuvo ingresado/a?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien y bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	133	132	99,2	97,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	80	76	95,0	90,2	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	43	41	95,3	89,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>314</b>	<b>305</b>	<b>97,1</b>	<b>95,3</b>	<b>99,0</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	140	93,3	89,3	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	83	91,2	85,4	97,0
III	Hospital Rafael Méndez	52	40	76,9	65,5	88,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>356</b>	<b>324</b>	<b>91,0</b>	<b>88,0</b>	<b>94,0</b>

**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?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	145	142	97,9	95,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	89	86	96,6	92,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	51	48	94,1	87,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>346</b>	<b>335</b>	<b>96,8</b>	<b>95,0</b>	<b>98,7</b>

5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo a su hijo/a en el hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	130	86,7	81,2	92,1	9,0	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	84	92,3	86,8	97,8	9,1	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	52	49	94,2	87,9	100	9,0	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>356</b>	<b>323</b>	<b>90,7</b>	<b>87,7</b>	<b>93,7</b>	<b>9,1</b>	<b>1,4</b>

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

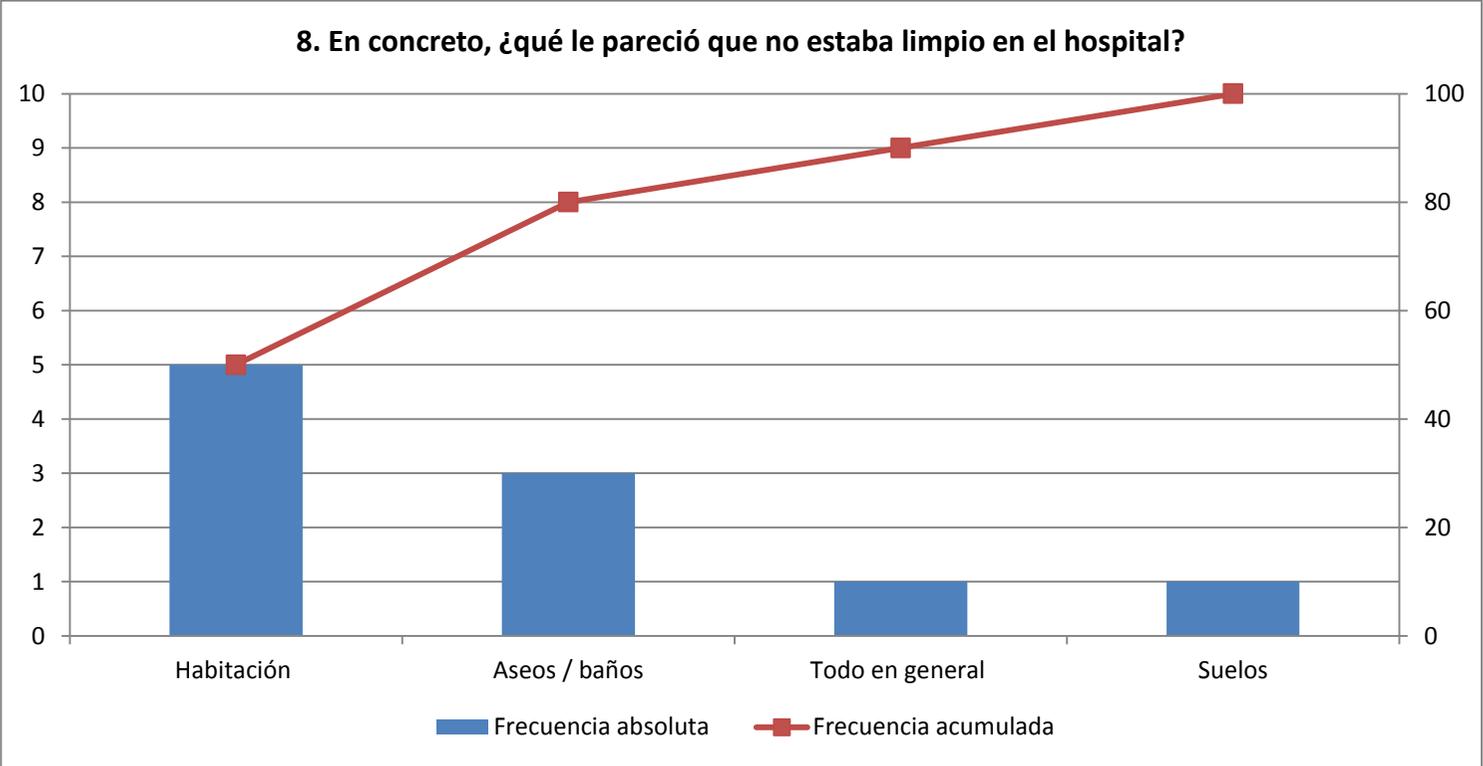
<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre y casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	132	90,4	85,6	95,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	86	67	77,9	69,1	86,7
III	Hospital Rafael Méndez	49	38	77,6	65,9	89,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>343</b>	<b>292</b>	<b>85,1</b>	<b>81,4</b>	<b>88,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	144	96,0	92,9	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	89	97,8	94,8	100
III	Hospital Rafael Méndez	52	51	98,1	94,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>356</b>	<b>341</b>	<b>95,8</b>	<b>93,7</b>	<b>97,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Habitación		Aseos / baños		Todo en general		Suelos	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6	4	66,7	2	33,3	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	0	0,0	1	50	1	50	0	0
III	Hospital Rafael Méndez	1	0	0,0	0	0	0	0	1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>15</b>	<b>5</b>	<b>33,3</b>	<b>3</b>	<b>20,0</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>



n=9

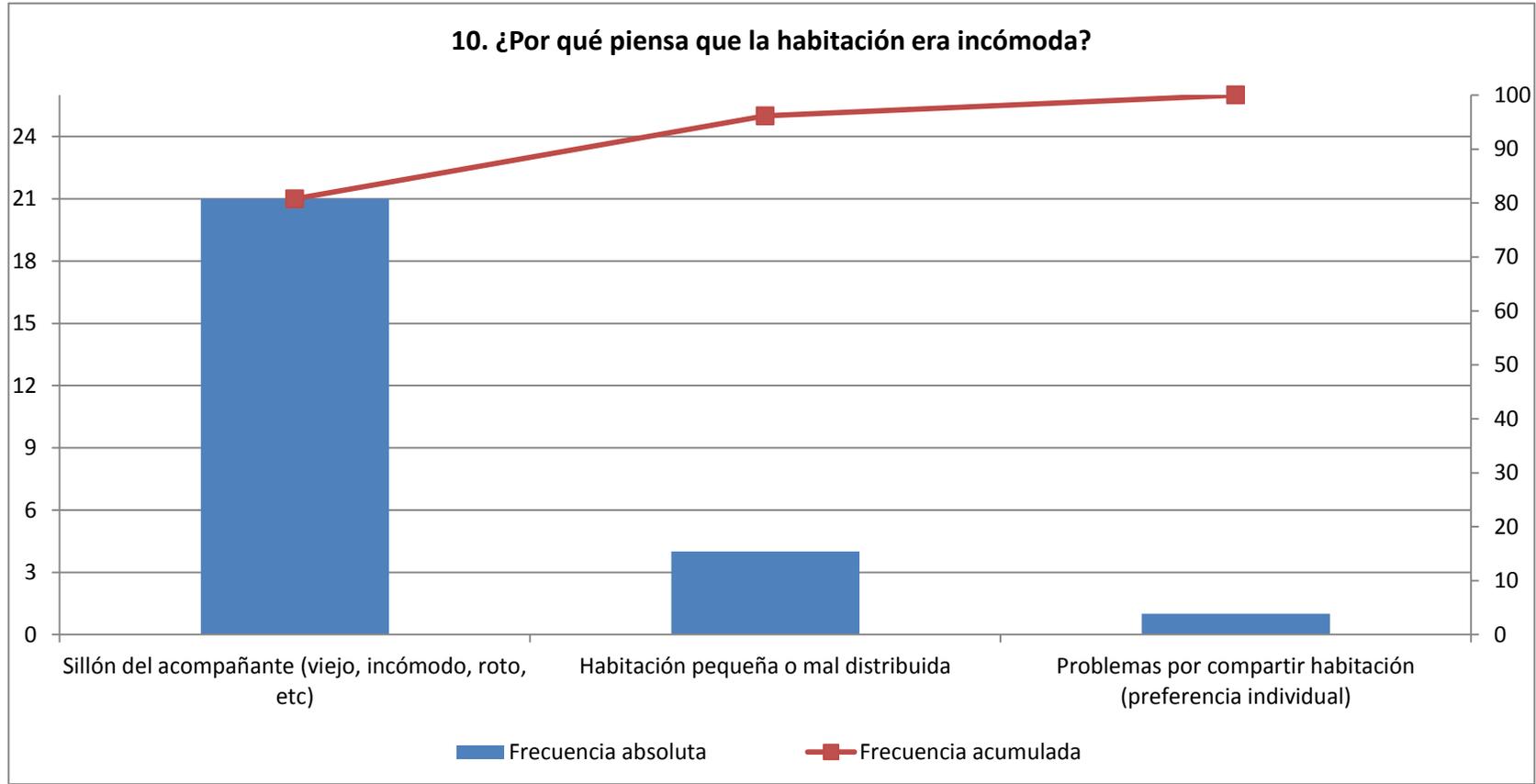
## 9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	127	85,8	80,2	91,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	86	94,5	89,8	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	51	50	98,0	94,2	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>353</b>	<b>307</b>	<b>87,0</b>	<b>83,5</b>	<b>90,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sillón del acompañante (viejo, incómodo, roto, etc)		Habitación pequeña o mal distribuida		Problemas por compartir habitación (preferencia individual)	
		n					n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	21	16	76,2	3	14,3	2	9,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	4	80,0	1	20,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	1	1	100	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>46</b>	<b>30</b>	<b>65,2</b>	<b>10</b>	<b>21,7</b>	<b>5</b>	<b>10,9</b>

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



n=26

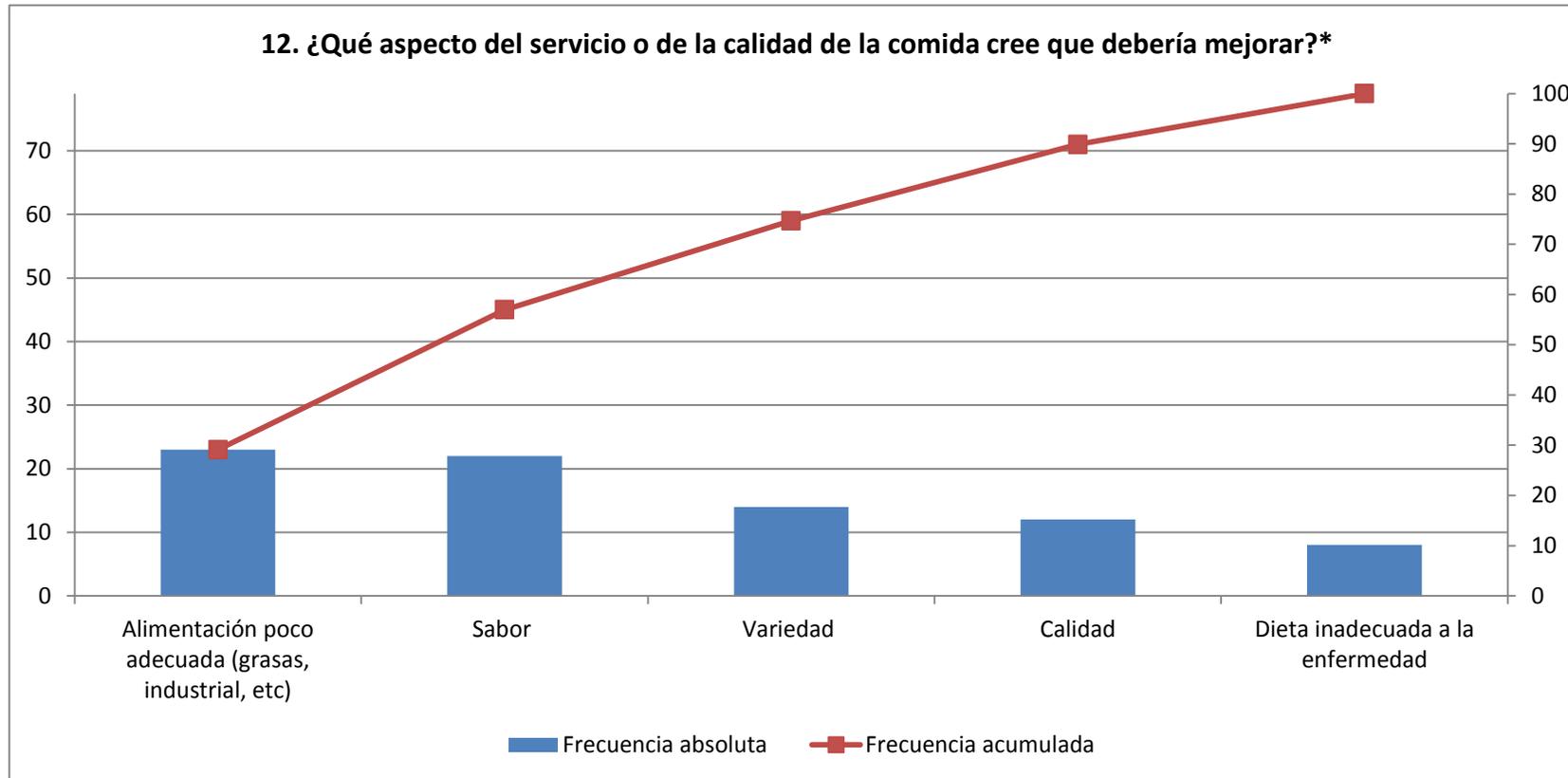
### 11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	137	98	71,5	64,0	79,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	89	62	69,7	60,1	79,2
III	Hospital Rafael Méndez	49	40	81,6	70,8	92,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>337</b>	<b>250</b>	<b>74,2</b>	<b>69,5</b>	<b>78,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Alimentación poco adecuada (grasas, industrial, etc)		Sabor		Variedad		Calidad		Dieta inadecuada a la enfermedad	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	39	8	20,5	11	28,2	6	15,4	8	20,5	3	7,7
II Complejo Hospitalario de Cartagena	27	12	44,4	2	7,4	3	11,1	4	14,8	3	11,1
III Hospital Rafael Méndez	9	1	11,1	2	22,2	4	44,4	0	0,0	1	11,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>87</b>	<b>23</b>	<b>26,4</b>	<b>22</b>	<b>25,3</b>	<b>14</b>	<b>16,1</b>	<b>12</b>	<b>13,8</b>	<b>8</b>	<b>9,2</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



n=79

\* Se especifican los incumplimientos más citados

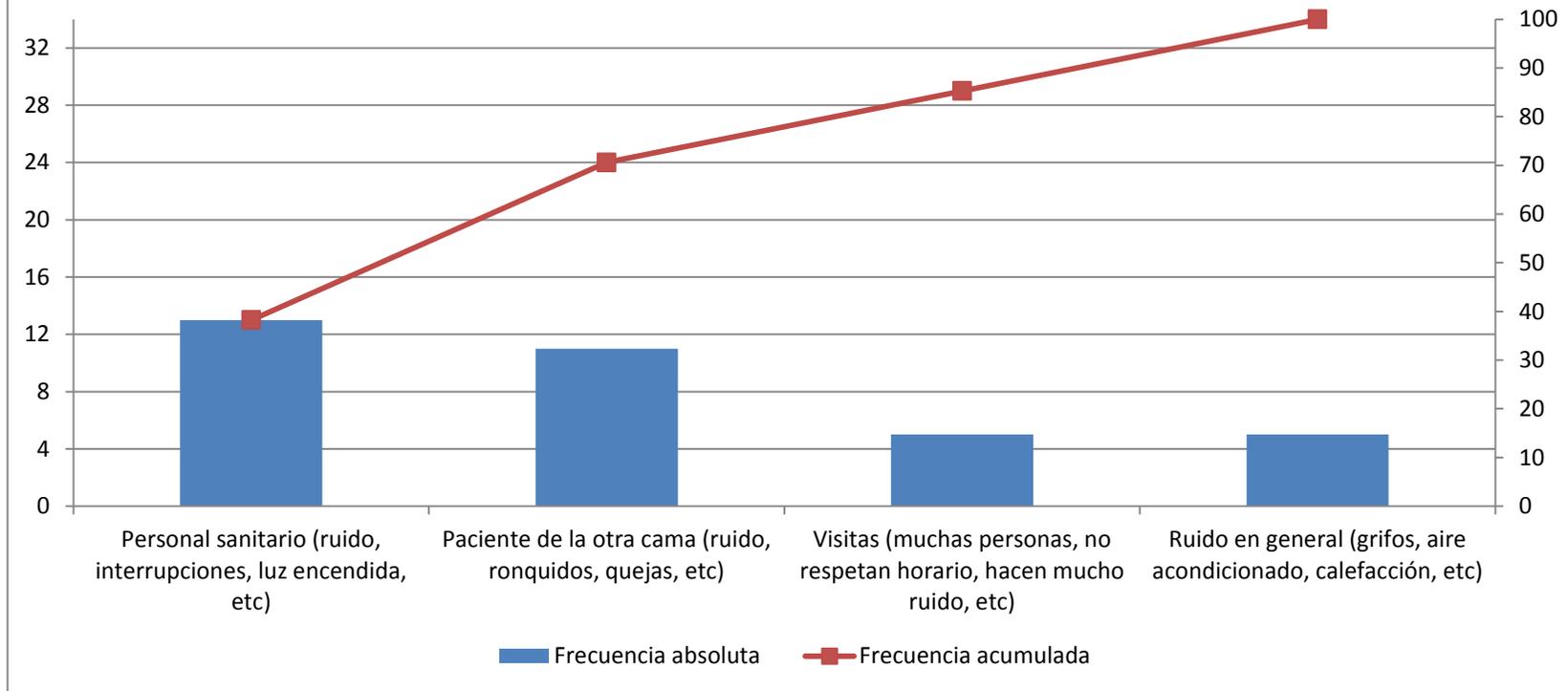
**13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien y bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	130	86,7	81,2	92,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	87	95,6	91,4	99,8
III	Hospital Rafael Méndez	51	47	92,2	84,8	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>355</b>	<b>321</b>	<b>90,4</b>	<b>87,4</b>	<b>93,5</b>

**14. Si ha opinado que la tranquilidad para descansar por las noches era regular, mala o muy mala, díganos la causa**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Personal sanitario (ruido, interrupciones, luz encendida, etc)		Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Visitas (muchas personas, no respetan horario, hacen mucho ruido, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	20	8	40,0	8	40,0	2	10,0	2	10,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>34</b>	<b>13</b>	<b>38,2</b>	<b>11</b>	<b>32,4</b>	<b>5</b>	<b>14,7</b>	<b>5</b>	<b>14,7</b>

**14. Si ha opinado que la tranquilidad para descansar por las noches era regular, mala o muy mala, díganos la causa**



n=34

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>8 y más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	132	88,6	83,5	93,7	9,1	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	83	91,2	85,4	97,0	9,1	1,2
III	Hospital Rafael Méndez	52	46	88,5	79,8	97,1	9,1	1,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>355</b>	<b>318</b>	<b>89,6</b>	<b>86,4</b>	<b>92,8</b>	<b>9,1</b>	<b>1,4</b>

**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		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	131	87,3	82,0	92,7	9,0	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	89	83	93,3	88,0	98,5	9,2	1,1
III	Hospital Rafael Méndez	52	47	90,4	82,4	98,4	9,1	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>354</b>	<b>318</b>	<b>89,8</b>	<b>86,7</b>	<b>93,0</b>	<b>9,1</b>	<b>1,3</b>

**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?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien y bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	144	96,0	92,9	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	88	96,7	93,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	52	48	92,3	85,1	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>356</b>	<b>342</b>	<b>96,1</b>	<b>94,0</b>	<b>98,1</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno y bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	144	96,6	93,8	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	90	89	98,9	96,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	52	50	96,2	90,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>354</b>	<b>346</b>	<b>97,7</b>	<b>96,2</b>	<b>99,3</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno y bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	141	94,0	90,2	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	89	87	97,8	94,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	52	49	94,2	87,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>354</b>	<b>338</b>	<b>95,5</b>	<b>93,3</b>	<b>97,6</b>

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		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	138	93,2	89,2	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	89	97,8	94,8	100
III	Hospital Rafael Méndez	52	50	96,2	90,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>353</b>	<b>338</b>	<b>95,8</b>	<b>93,6</b>	<b>97,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	135	91,8	87,4	96,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	89	86	96,6	92,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	50	48	96,0	90,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>347</b>	<b>328</b>	<b>94,5</b>	<b>92,1</b>	<b>96,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	144	96,6	93,8	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	88	96,7	93,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	52	51	98,1	94,3	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>355</b>	<b>345</b>	<b>97,2</b>	<b>95,5</b>	<b>98,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	144	96,6	93,8	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	90	89	98,9	96,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	52	50	96,2	90,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>354</b>	<b>346</b>	<b>97,7</b>	<b>96,2</b>	<b>99,3</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	141	94,0	90,2	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	89	87	97,8	94,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	52	49	94,2	87,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>354</b>	<b>338</b>	<b>95,5</b>	<b>93,3</b>	<b>97,6</b>

**25. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena y buena</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	148	138	93,2	89,2	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	89	97,8	94,8	100
III	Hospital Rafael Méndez	52	50	96,2	90,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>353</b>	<b>338</b>	<b>95,8</b>	<b>93,6</b>	<b>97,9</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre y casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	141	122	86,5	80,9	92,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	83	72	86,7	79,5	94,0
III	Hospital Rafael Méndez	45	34	75,6	63,0	88,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>329</b>	<b>270</b>	<b>82,1</b>	<b>77,9</b>	<b>86,2</b>

**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?**

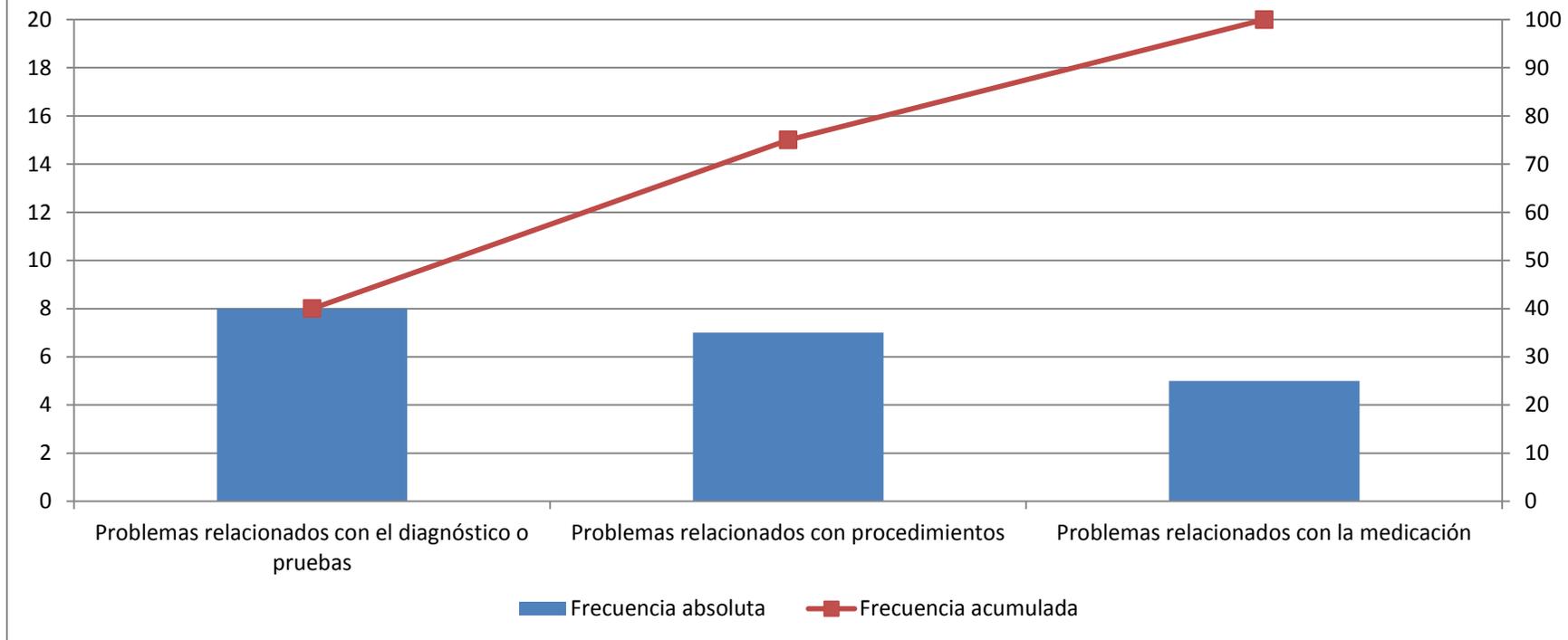
<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>No</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	131	91,0	86,3	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	86	94,5	89,8	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	52	47	90,4	82,4	98,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>349</b>	<b>323</b>	<b>92,6</b>	<b>89,8</b>	<b>95,3</b>

**28. Díganos, qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados de su hijo/a\***

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Problemas relacionados con el diagnóstico o pruebas		Problemas relacionados con procedimientos		Problemas relacionados con la medicación	
		n	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	5	38,5	3	23,1	4	30,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	2	40,0	2	40,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	5	1	20,0	2	40,0	1	20,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		26	8	30,8	7	26,9	5	19,2

\* Se especifican los incumplimientos más citados

**28. Díganos, qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados de su hijo/a\***



n=20

\* Se especifican los incumplimientos más citados

## 29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	12	92,3	77,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	5	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	5	5	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>26</b>	<b>25</b>	<b>96,2</b>	<b>88,8</b>	<b>100</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	6	46,2	19,1	73,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	5	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	5	4	80,0	44,9	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>26</b>	<b>17</b>	<b>65,4</b>	<b>47,1</b>	<b>83,7</b>

**31. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	7	53,8	26,7	80,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	4	80,0	44,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	5	3	60,0	17,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>25</b>	<b>14</b>	<b>56,0</b>	<b>36,5</b>	<b>75,5</b>

**32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>8 y más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	132	88,0	82,8	93,2	9,1	1,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	81	89,0	82,6	95,4	9,2	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	49	44	89,8	81,3	98,3	9,0	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>353</b>	<b>315</b>	<b>89,2</b>	<b>86,0</b>	<b>92,5</b>	<b>9,1</b>	<b>1,3</b>

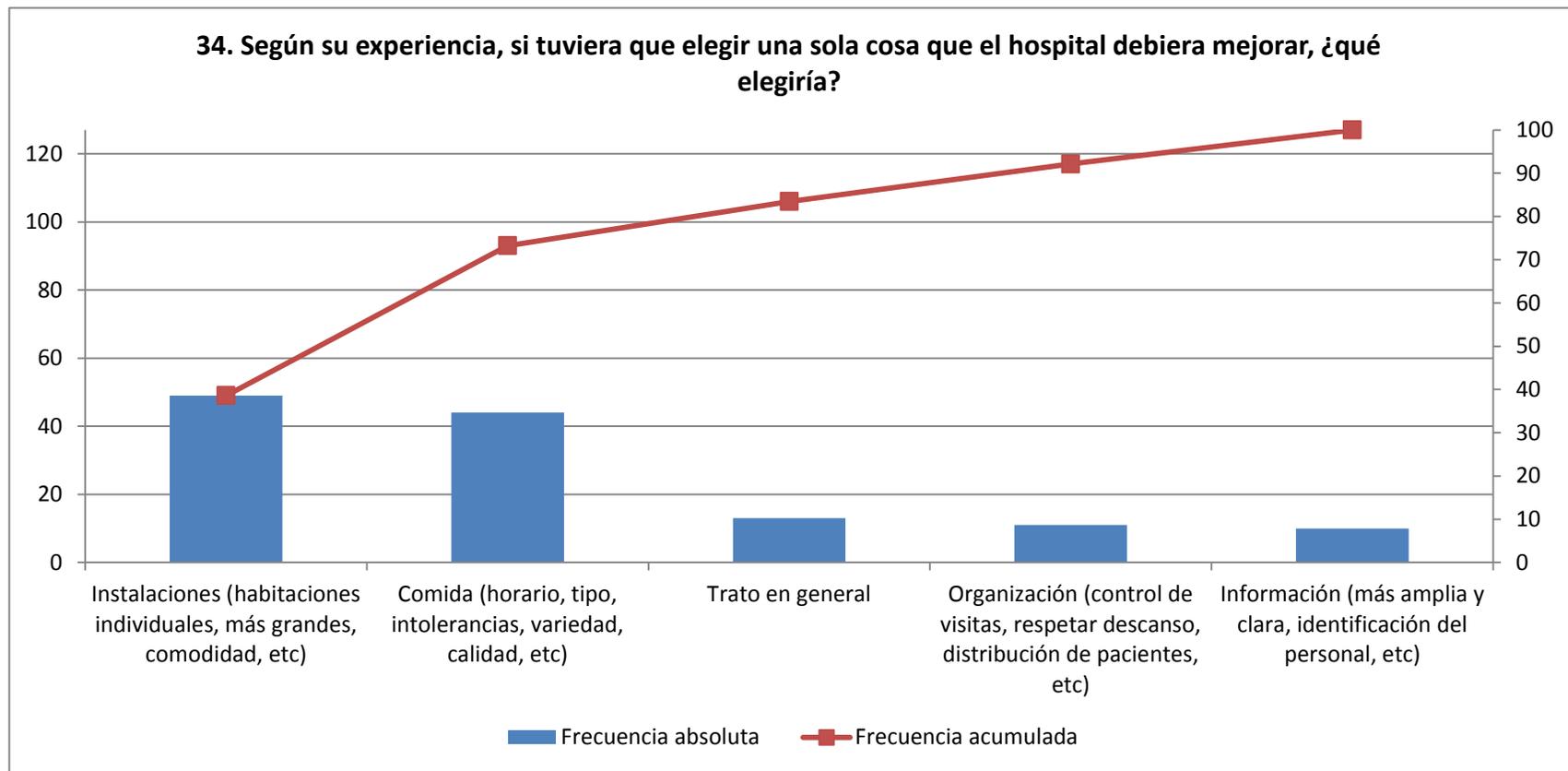
### 33. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	138	92,0	87,7	96,3	9,0	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	87	95,6	91,4	99,8	9,4	1,0
III	Hospital Rafael Méndez	52	47	90,4	82,4	98,4	8,8	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>355</b>	<b>327</b>	<b>92,1</b>	<b>89,3</b>	<b>94,9</b>	<b>9,1</b>	<b>1,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		Instalaciones (habitaciones individuales, más grandes, comodidad acompañante, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Trato en general		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes, etc)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	90	30,0	27	22,2	20	6,7	8	8,9	4	4,4		
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	40	17,5	7	50,0	20	7,5	0	0,0	2	5,0		
III	Hospital Rafael Méndez	21	4,8	1	14,3	3	9,5	1	4,8	3	14,3		
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>183</b>	<b>26,8</b>	<b>49</b>	<b>24,0</b>	<b>44</b>	<b>13</b>	<b>7,1</b>	<b>11</b>	<b>6,0</b>	<b>10</b>	<b>5,5</b>	

\* Se especifican los incumplimientos más citados



n=127

\* Se especifican los incumplimientos más citados

**35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	128	85,3	79,7	91,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	90	80	88,9	82,4	95,4
III	Hospital Rafael Méndez	52	47	90,4	82,4	98,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>355</b>	<b>315</b>	<b>88,7</b>	<b>85,4</b>	<b>92,0</b>

### 36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	150	134	89,3	84,4	94,3	9,1	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	91	79	86,8	79,9	93,8	9,1	1,4
III	Hospital Rafael Méndez	50	44	88,0	79,0	97,0	9,0	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>352</b>	<b>305</b>	<b>86,6</b>	<b>83,1</b>	<b>90,2</b>	<b>9,0</b>	<b>1,6</b>

### 37. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	147	114	77,6	70,8	84,3	8,5	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	84	57	67,9	57,9	77,8	8,0	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	48	30	62,5	48,8	76,2	7,9	2,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>342</b>	<b>243</b>	<b>71,1</b>	<b>66,2</b>	<b>75,9</b>	<b>8,2</b>	<b>2,0</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA 2020

HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	Porcentajes de Cumplimiento - 2020			
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III
1. ¿Le informaron a usted, a su pareja o a sus familiares de las normas de funcionamiento de la Unidad de hospitalización?	88,5	88,7	87,9	82,7
2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad?	97,1	99,2	95,0	95,3
3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?	91,0	93,3	91,2	76,9
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?	96,8	97,9	96,6	94,1
5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo a su hijo/a en el hospital?	90,7	86,7	92,3	94,2
5bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo a su hijo/a en el hospital? (media)	9,1	9,0	9,1	9,0
6. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, etc?	85,1	90,4	77,9	77,6
7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	95,8	96,0	97,8	98,1
9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	87,0	85,8	94,5	98,0
11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	74,2	71,5	69,7	81,6
13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	90,4	86,7	95,6	92,2
15. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a?	89,6	88,6	91,2	88,5
15bis. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a? (media)	9,1	9,1	9,1	9,1
16. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a?	89,8	87,3	93,3	90,4
16bis. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a? (media)	9,1	9,0	9,2	9,1
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 ?	96,1	96,0	96,7	92,3
18. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte del personal médico, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	97,7	96,6	98,9	96,2
19. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte del personal de enfermería, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	95,5	94,0	97,8	94,2
20. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte del personal auxiliar de enfermería, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	95,8	93,2	97,8	96,2
21. ¿Cómo valora el trato que recibieron, por parte de los celadores, en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	94,5	91,8	96,6	96,0
22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	97,2	96,6	96,7	98,1
23. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	97,7	96,6	98,9	96,2
24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería?	95,5	94,0	97,8	94,2
25. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	95,8	93,2	97,8	96,2
26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?	82,1	86,5	86,7	75,6
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?	92,6	91,0	94,5	90,4
29. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	96,2			
30. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	65,4			
31. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	56,0			
32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	89,2	88,0	89,0	89,8
32bis. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,1	9,1	9,2	9,0
33. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?	92,1	92,0	95,6	90,4
33bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,1	9,0	9,4	8,8
35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	88,7	85,3	88,9	90,4
36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?	86,6	89,3	86,8	88,0
36bis. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares? (media)	9,0	9,1	9,1	9,0
37. ¿Cómo cree que ha funcionado el SMS en general durante la pandemia?	71,1	77,6	67,9	62,5
37bis. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	8,2	8,5	8,0	7,9

### Aclaraciones a la lectura de la tabla:

 En verde la casilla que contiene el valor más alto para ese indicador

 En naranja la casilla que contiene el valor más bajo para ese indicador

 En gris la casilla que contiene el valor menor de 30 casos

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

## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2020

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica
<b>Descripción</b>	Porcentaje de padres de niños que han sido dados de alta que valoran con 8 y más su satisfacción con el hospital.
<b>Fórmula</b>	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
<b>Meta</b>	

SMS	Área I	Área II	Área III
92,1	92,0	95,6	90,4

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

2.1.22	Información en el Área de Hospitalización Pediátrica
<b>Descripción</b>	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.
<b>Fórmula</b>	$\Sigma$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
<b>Subindicadores</b>	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
<b>Meta</b>	

SMS	Área I	Área II	Área III
90,0	87,5	92,3	91,0

90,7	86,7	92,3	94,2
89,6	88,6	91,2	88,5
89,8	87,3	93,3	90,4
	90%	90%	90%

2.1.23	Organización en el Área de Hospitalización Pediátrica
<b>Descripción</b>	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.
<b>Fórmula</b>	$\Sigma$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
<b>Subindicadores</b>	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
<b>Meta</b>	

SMS	Área I	Área II	Área III
83,0	83,8	82,5	81,7

82,1	86,5	86,7	75,6
85,1	90,4	77,9	77,6
90,4	86,7	95,6	92,2
74,2	71,5	69,7	81,6
	90%	90%	90%