

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**URGENCIAS HOSPITALARIAS**  
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	58
Indicadores del Acuerdo de Gestión	59

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos en los servicios de urgencias del hospital del 21 de septiembre al 25 de octubre. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la atención recibida.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los 9 hospitales de las nueve Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

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

Área II - Cartagena (Complejo Hospitalario de Cartagena)

Área III - Lorca (Hospital Rafael Méndez)

Área IV - Noroeste (Hospital Comarcal del Noroeste)

Área V - Altiplano (Hospital Virgen del Castillo)

Área VI - Vega Media (Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer)

Área VII - Murcia Este (Hospital General Universitario Reina Sofía)

Área VIII - Mar Menor (Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor)

Área IX - Vega Alta (Hospital de la Vega Lorenzo Guirao)

### FUENTE DE DATOS 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 1.080 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Urgencias Hospitalarias 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.

Se encuesta a la persona que fue atendida en urgencias en un 73,05% de los casos y al acompañante en el 26,94%.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,75 minutos (5-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 5/10/2020 y finalizó el 06/11/2020 .

## **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>
		<b>n</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120
III	Hospital Rafael Méndez	120
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	120
V	Hospital Virgen del Castillo	120
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	120
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	120
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.080</b>

## Edad del/la paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 y más años		Media	Desviación estándar
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	29	24,2	5	4,2	34	28,3	31	25,8	21	17,5	39,3	25,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	23	19,2	13	10,8	29	24,2	26	21,7	29	24,2	42,6	26,1
III	Hospital Rafael Méndez	120	11	9,2	6	5,0	28	23,3	37	30,8	38	31,7	50,6	22,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	120	15	12,5	9	7,5	24	20,0	39	32,5	33	27,5	47,8	23,4
V	Hospital Virgen del Castillo	120	11	9,2	9	7,5	22	18,3	40	33,3	38	31,7	50,9	23,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	120	4	3,3	9	7,5	32	26,7	36	30,0	39	32,5	53,2	21,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	6	5,0	12	10,0	35	29,2	38	31,7	29	24,2	48,3	20,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	11	9,2	12	10,0	47	39,2	25	20,8	25	20,8	43,5	22,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	120	14	11,7	13	10,8	31	25,8	30	25,0	32	26,7	46,1	23,2
Servicio Murciano de Salud		1.080	124	11,5	88	8,1	282	26,1	302	28,0	284	26,3	46,9	23,5

## Edad del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 y más años		Media	Desviación estándar
			n	n	%	n	%	n	%	n		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	43	1	2,3	26	60,5	14	32,6	2	4,7	44,2	16,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	1	2,1	27	56,3	17	35,4	3	6,3	44,6	13,2
III	Hospital Rafael Méndez	31	0	0,0	9	29,0	21	67,7	1	3,2	48,0	10,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	32	0	0,0	16	50,0	15	46,9	1	3,1	47,2	13,5
V	Hospital Virgen del Castillo	33	0	0,0	13	39,4	19	57,6	1	3,0	47,4	10,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	1	3,8	10	38,5	15	57,7	0	0,0	45,7	10,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	23	0	0,0	6	26,1	17	73,9	0	0,0	49,0	8,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	24	0	0,0	11	45,8	12	50,0	1	4,2	45,9	13,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	28	0	0,0	16	57,1	12	42,9	0	0,0	45,3	9,8
Servicio Murciano de Salud		288	3	1,0	134	46,5	142	49,3	9	3,1	46,1	12,5



### Género del/la paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	57	47,5	63	52,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	61	50,8	59	49,2
III	Hospital Rafael Méndez	120	52	43,3	68	56,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	120	55	45,8	65	54,2
V	Hospital Virgen del Castillo	120	62	51,7	58	48,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	120	59	49,2	61	50,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	53	44,2	67	55,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	51	42,5	69	57,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	120	57	47,5	63	52,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.080</b>	<b>507</b>	<b>46,9</b>	<b>573</b>	<b>53,1</b>

### Género del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	45	17	37,8	28	62,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	15	31,3	33	68,8
III	Hospital Rafael Méndez	31	11	35,5	20	64,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	33	11	33,3	22	66,7
V	Hospital Virgen del Castillo	33	12	36,4	21	63,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	15	57,7	11	42,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	23	7	30,4	16	69,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	24	3	12,5	21	87,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	28	9	32,1	19	67,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>291</b>	<b>100</b>	<b>34,4</b>	<b>191</b>	<b>65,6</b>

### Estudios del/la paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios incompletos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	107	26	24,3	81	75,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	23	19,7	94	80,3
III	Hospital Rafael Méndez	119	20	16,8	99	83,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	118	21	17,8	97	82,2
V	Hospital Virgen del Castillo	118	15	12,7	103	87,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	116	15	12,9	101	87,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	115	17	14,8	98	85,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	20	16,7	100	83,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	120	19	15,8	101	84,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.050</b>	<b>176</b>	<b>16,8</b>	<b>874</b>	<b>83,2</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	43	6	14,0	37	86,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	1	2,1	47	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	30	1	3,3	29	96,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	32	2	6,3	30	93,8
V	Hospital Virgen del Castillo	33	0	0,0	33	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	2	7,7	24	92,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	23	0	0,0	23	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	24	0	0,0	24	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	28	3	10,7	25	89,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>287</b>	<b>15</b>	<b>5,2</b>	<b>272</b>	<b>94,8</b>

## Nacionalidad del/la paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	110	91,7	10	8,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	105	87,5	15	12,5
III	Hospital Rafael Méndez	120	107	89,2	13	10,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	120	114	95,0	6	5,0
V	Hospital Virgen del Castillo	120	112	93,3	8	6,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	120	112	93,3	8	6,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	96	80,0	24	20,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	106	88,3	14	11,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	120	107	89,2	13	10,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.080</b>	<b>969</b>	<b>89,7</b>	<b>111</b>	<b>10,3</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena y buena		Regular, mala y muy mala	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	86	72,3	33	27,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	73	60,8	47	39,2
III	Hospital Rafael Méndez	118	70	59,3	48	40,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	120	78	65,0	42	35,0
V	Hospital Virgen del Castillo	120	78	65,0	42	35,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	81	68,1	38	31,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	119	83	69,7	36	30,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	79	65,8	41	34,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	119	75	63,0	44	37,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.074</b>	<b>703</b>	<b>65,5</b>	<b>371</b>	<b>34,5</b>

# CUESTIONARIO

## 1. Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era...

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy grave o grave		Poco grave o leve	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	116	65	56,0	51	44,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	116	68	58,6	48	41,4
III	Hospital Rafael Méndez	120	65	54,2	55	45,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	118	47	39,8	71	60,2
V	Hospital Virgen del Castillo	119	72	60,5	47	39,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	73	61,3	46	38,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	118	68	57,6	50	42,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	116	64	55,2	52	44,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	120	54	45,0	66	55,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.062</b>	<b>576</b>	<b>54,2</b>	<b>486</b>	<b>45,8</b>

**3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?**

<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	81	71	87,7	80,5	94,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	72	67	93,1	87,2	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	81	73	90,1	83,6	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	72	66	91,7	85,3	98,1
V	Hospital Virgen del Castillo	73	57	78,1	68,6	87,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	74	68	91,9	85,7	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70	60	85,7	77,5	93,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	71	68	95,8	91,1	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	75	66	88,0	80,6	95,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>669</b>	<b>596</b>	<b>89,1</b>	<b>86,7</b>	<b>91,5</b>

**4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras permaneció en Urgencias?**

<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	83	60	72,3	62,7	81,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	72	58	80,6	71,4	89,7
III	Hospital Rafael Méndez	78	66	84,6	76,6	92,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	60	87,0	79,0	94,9
V	Hospital Virgen del Castillo	68	55	80,9	71,5	90,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	74	60	81,1	72,2	90,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	68	57	83,8	75,1	92,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	59	84,3	75,8	92,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	77	62	80,5	71,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>659</b>	<b>537</b>	<b>81,5</b>	<b>78,5</b>	<b>84,5</b>



**5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo pasó desde que llegó a la puerta de Urgencias hasta el primer contacto con personal médico o de enfermería?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>10 minutos o menos</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	52	43,3	34,5	52,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	77	64,2	55,6	72,7
III	Hospital Rafael Méndez	120	56	46,7	37,7	55,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	120	59	49,2	40,2	58,1
V	Hospital Virgen del Castillo	120	71	59,2	50,4	68,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	120	63	52,5	43,6	61,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	59	49,2	40,2	58,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	55	45,8	36,9	54,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	120	66	55,0	46,1	63,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.080</b>	<b>558</b>	<b>51,7</b>	<b>48,7</b>	<b>54,6</b>

## 6. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	75	62,5	53,8	71,2	7,4	2,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	72	61,0	52,2	69,8	8,0	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	119	73	61,3	52,6	70,1	7,7	2,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	120	71	59,2	50,4	68,0	7,6	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	117	77	65,8	57,2	74,4	7,9	2,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	114	64	56,1	47,0	65,2	7,7	2,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	80	66,7	58,2	75,1	7,9	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	78	65,0	56,5	73,5	7,6	2,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	119	69	58,0	49,1	66,9	7,6	2,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.067</b>	<b>659</b>	<b>61,8</b>	<b>58,8</b>	<b>64,7</b>	<b>7,7</b>	<b>2,3</b>

## 7. ¿Cómo valora la limpieza del Servicio de Urgencias del hospital?

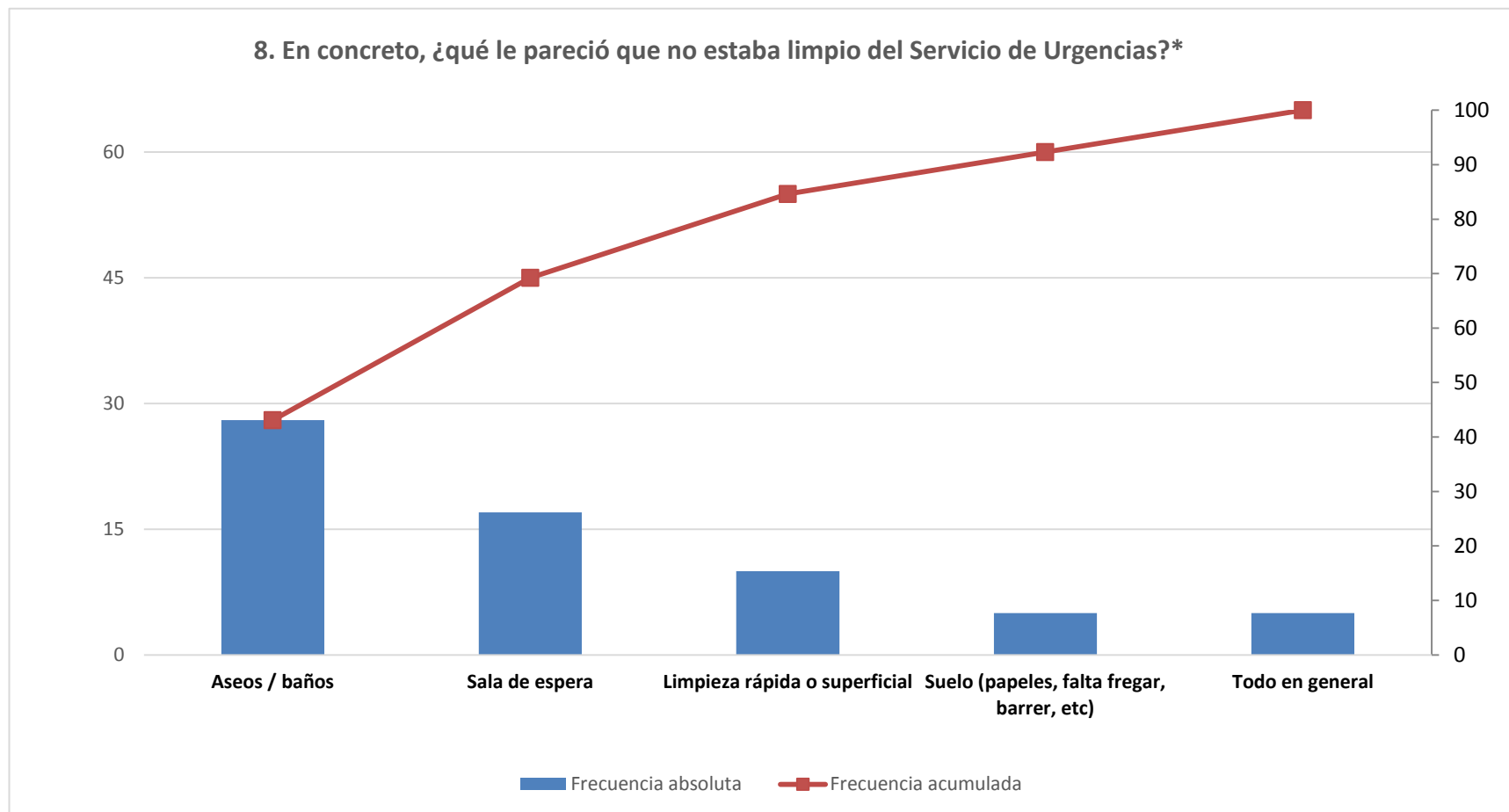
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	114	106	93,0	88,3	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	115	104	90,4	85,1	95,8
III	Hospital Rafael Méndez	117	98	83,8	77,1	90,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	120	112	93,3	88,9	97,8
V	Hospital Virgen del Castillo	117	110	94,0	89,7	98,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	113	111	98,2	95,8	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	106	91,4	86,3	96,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	118	112	94,9	91,0	98,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	120	115	95,8	92,3	99,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.050</b>	<b>974</b>	<b>92,8</b>	<b>91,2</b>	<b>94,3</b>

**8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio del Servicio de Urgencias?\***

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos / baños		Sala de espera		Limpieza rápida o superficial		Suelo (papeles, falta fregar, barrer, etc)		Todo en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	5	62,5	2	25,0	0	0,0	0	0,0	1	12,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	3	27,3	2	18,2	2	18,2	1	9,1	2	18,2
III	Hospital Rafael Méndez	19	5	26,3	7	36,8	3	15,8	0	0,0	1	5,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	5	62,5	1	12,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	7	1	14,3	1	14,3	0	0,0	3	42,9	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	6	60,0	0	0,0	3	30,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	2	33,3	0	0,0	1	16,7	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	0	0,0	4	80,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>76</b>	<b>28</b>	<b>36,8</b>	<b>17</b>	<b>22,4</b>	<b>10</b>	<b>13,2</b>	<b>5</b>	<b>6,6</b>	<b>5</b>	<b>6,6</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

### 8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio del Servicio de Urgencias?\*



n=65

\* Se especifican los incumplimientos más citados

### 9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera (ruido, temperatura, iluminación, etc)?

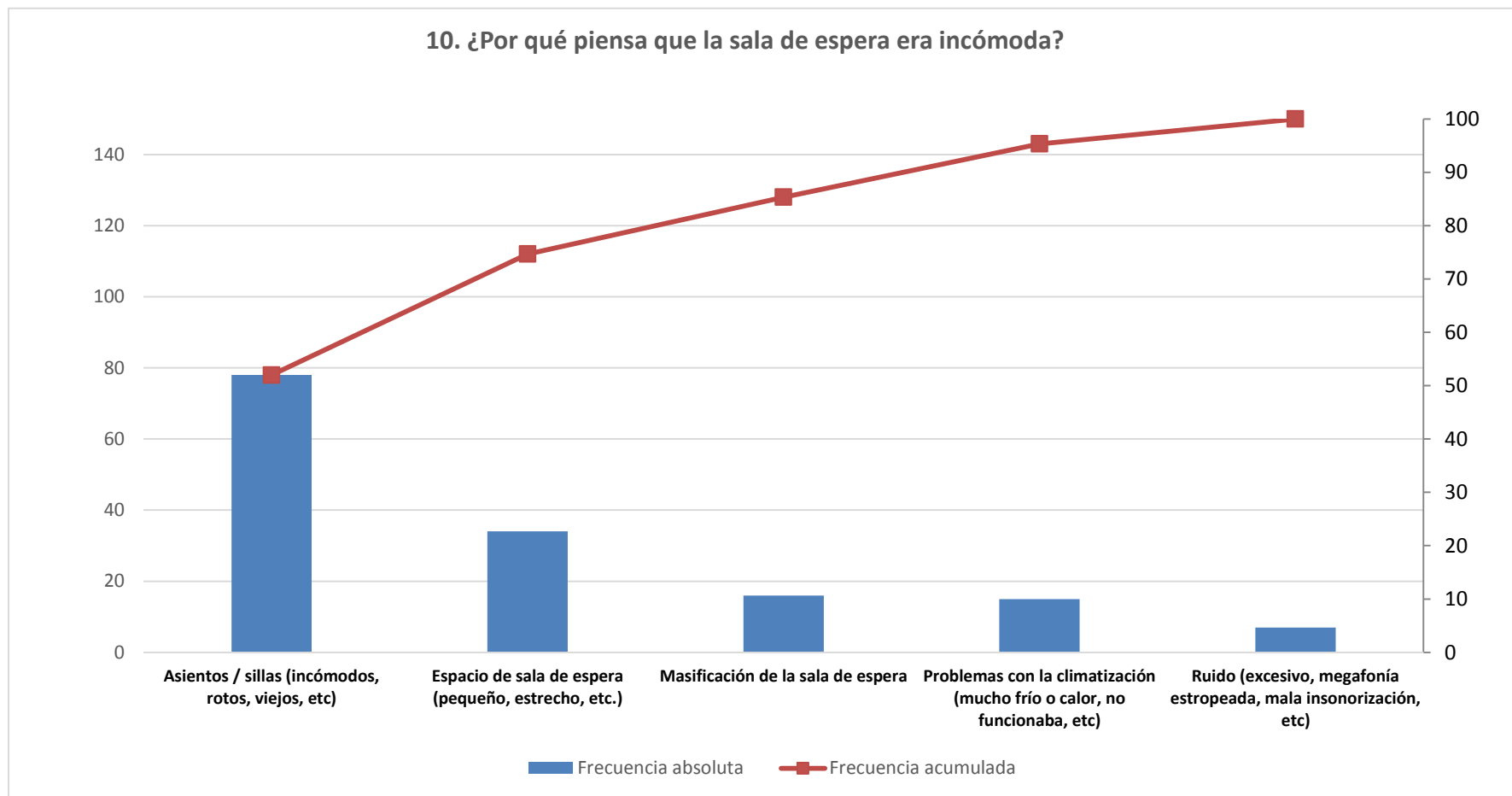
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	110	90	81,8	74,6	89,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	112	90	80,4	73,0	87,7
III	Hospital Rafael Méndez	114	90	78,9	71,5	86,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	115	98	85,2	78,7	91,7
V	Hospital Virgen del Castillo	112	93	83,0	76,1	90,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	112	98	87,5	81,4	93,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	102	87,9	82,0	93,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	117	104	88,9	83,2	94,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	117	98	83,8	77,1	90,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.025</b>	<b>863</b>	<b>84,2</b>	<b>82,0</b>	<b>86,4</b>

10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Asientos / sillas (incómodos, rotos, viejos, etc)		Espacio de sala de espera (pequeño, estrecho, etc.)		Masificación de la sala de espera		Problemas con la climatización (mucho frío o calor, no funcionaba, etc)		Ruido (excesivo, megafonía estropeada, mala insonorización, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	20	11	55,0	6	30,0	2	10,0	1	5,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	22	10	45,5	2	9,1	3	13,6	5	22,7	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	24	11	45,8	5	20,8	5	20,8	1	4,2	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	17	9	52,9	5	29,4	0	0,0	0	0,0	2	11,8
V	Hospital Virgen del Castillo	19	6	31,6	4	21,1	3	15,8	2	10,5	1	5,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	14	9	64,3	1	7,1	0	0,0	2	14,3	1	7,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	14	7	50,0	3	21,4	1	7,1	0	0,0	1	7,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	13	7	53,8	1	7,7	1	7,7	2	15,4	1	7,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	19	8	42,1	7	36,8	1	5,3	2	10,5	1	5,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>162</b>	<b>78</b>	<b>48,1</b>	<b>34</b>	<b>21,0</b>	<b>16</b>	<b>9,9</b>	<b>15</b>	<b>9,3</b>	<b>7</b>	<b>4,3</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

### 10. ¿Por qué piensa que la sala de espera era incómoda?



n=150

\* Se especifican los incumplimientos más citados



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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	118	114	96,6	93,3	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	112	93,3	88,9	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	119	114	95,8	92,2	99,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	118	112	94,9	91,0	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	118	109	92,4	87,6	97,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	118	114	96,6	93,3	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	118	115	97,5	94,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	119	111	93,3	88,8	97,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	118	109	92,4	87,6	97,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.066</b>	<b>1.010</b>	<b>94,7</b>	<b>93,4</b>	<b>96,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	112	94,1	89,9	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	110	93,2	88,7	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	117	108	92,3	87,5	97,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	117	111	94,9	90,9	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	118	112	94,9	91,0	98,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	118	111	94,1	89,8	98,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	112	108	96,4	93,0	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	119	111	93,3	88,8	97,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	116	108	93,1	88,5	97,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.054</b>	<b>991</b>	<b>94,0</b>	<b>92,6</b>	<b>95,5</b>

### 13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	111	104	93,7	89,2	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	111	94,9	90,9	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	114	103	90,4	84,9	95,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	116	109	94,0	89,6	98,3
V	Hospital Virgen del Castillo	115	109	94,8	90,7	98,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	117	109	93,2	88,6	97,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	115	109	94,8	90,7	98,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	119	113	95,0	91,0	98,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	119	112	94,1	89,9	98,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.043</b>	<b>979</b>	<b>93,9</b>	<b>92,4</b>	<b>95,3</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	82	79	96,3	92,3	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	104	96	92,3	87,2	97,4
III	Hospital Rafael Méndez	97	88	90,7	84,9	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	81	76	93,8	88,6	99,1
V	Hospital Virgen del Castillo	96	87	90,6	84,8	96,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	91	93,8	89,0	98,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	82	77	93,9	88,7	99,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	95	95,0	90,7	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	92	95,8	91,8	99,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>835</b>	<b>781</b>	<b>93,5</b>	<b>91,9</b>	<b>95,2</b>

### 15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el Servicio de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	114	98	86,0	79,6	92,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	106	89,8	84,4	95,3
III	Hospital Rafael Méndez	119	105	88,2	82,4	94,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	117	95	81,2	74,1	88,3
V	Hospital Virgen del Castillo	116	103	88,8	83,1	94,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	116	98	84,5	77,9	91,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	117	102	87,2	81,1	93,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	112	93,3	88,9	97,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	119	102	85,7	79,4	92,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.056</b>	<b>921</b>	<b>87,2</b>	<b>85,2</b>	<b>89,2</b>

**16. Durante su estancia en Urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, 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	109	93	85,3	78,7	92,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	107	85	79,4	71,8	87,1
III	Hospital Rafael Méndez	109	87	79,8	72,3	87,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	114	97	85,1	78,5	91,6
V	Hospital Virgen del Castillo	113	98	86,7	80,5	93,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	112	102	91,1	85,8	96,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	112	99	88,4	82,5	94,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	117	106	90,6	85,3	95,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	115	103	89,6	84,0	95,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.008</b>	<b>870</b>	<b>86,3</b>	<b>84,2</b>	<b>88,4</b>

### 17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	88	73,9	66,1	81,8	8,1	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	91	77,8	70,2	85,3	8,6	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	119	87	73,1	65,1	81,1	8,3	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	119	92	77,3	69,8	84,8	8,3	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	119	97	81,5	74,5	88,5	8,6	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	120	92	76,7	69,1	84,2	8,5	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	119	102	85,7	79,4	92,0	8,7	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	119	94	79,0	71,7	86,3	8,6	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	119	90	75,6	67,9	83,3	8,3	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.070</b>	<b>833</b>	<b>77,9</b>	<b>75,4</b>	<b>80,3</b>	<b>8,5</b>	<b>1,9</b>

## 18. ¿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	117	110	94,0	89,7	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	112	93,3	88,9	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	120	110	91,7	86,7	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	117	109	93,2	88,6	97,7
V	Hospital Virgen del Castillo	116	107	92,2	87,4	97,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	118	108	91,5	86,5	96,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	119	116	97,5	94,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	108	90,0	84,6	95,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	117	106	90,6	85,3	95,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.064</b>	<b>986</b>	<b>92,7</b>	<b>91,1</b>	<b>94,2</b>



## 19. ¿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	113	107	94,7	90,6	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	111	94,1	89,8	98,3
III	Hospital Rafael Méndez	115	103	89,6	84,0	95,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	114	108	94,7	90,6	98,8
V	Hospital Virgen del Castillo	114	108	94,7	90,6	98,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	117	110	94,0	89,7	98,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	112	106	94,6	90,5	98,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	116	107	92,2	87,4	97,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	113	104	92,0	87,0	97,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.032</b>	<b>964</b>	<b>93,4</b>	<b>91,9</b>	<b>94,9</b>

## 20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	110	104	94,5	90,3	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	111	92,5	87,8	97,2
III	Hospital Rafael Méndez	117	107	91,5	86,4	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	118	110	93,2	88,7	97,8
V	Hospital Virgen del Castillo	114	107	93,9	89,5	98,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	113	99	87,6	81,5	93,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	111	95,7	92,0	99,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	119	114	95,8	92,2	99,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	119	108	90,8	85,6	96,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.046</b>	<b>971</b>	<b>92,8</b>	<b>91,3</b>	<b>94,4</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	100	92	92,0	86,7	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	112	103	92,0	86,9	97,0
III	Hospital Rafael Méndez	105	95	90,5	84,9	96,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	109	104	95,4	91,5	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	103	93	90,3	84,6	96,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	104	97	93,3	88,5	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	88	87	98,9	96,6	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	109	105	96,3	92,8	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	111	105	94,6	90,4	98,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>941</b>	<b>881</b>	<b>93,6</b>	<b>92,1</b>	<b>95,2</b>

**22. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?**

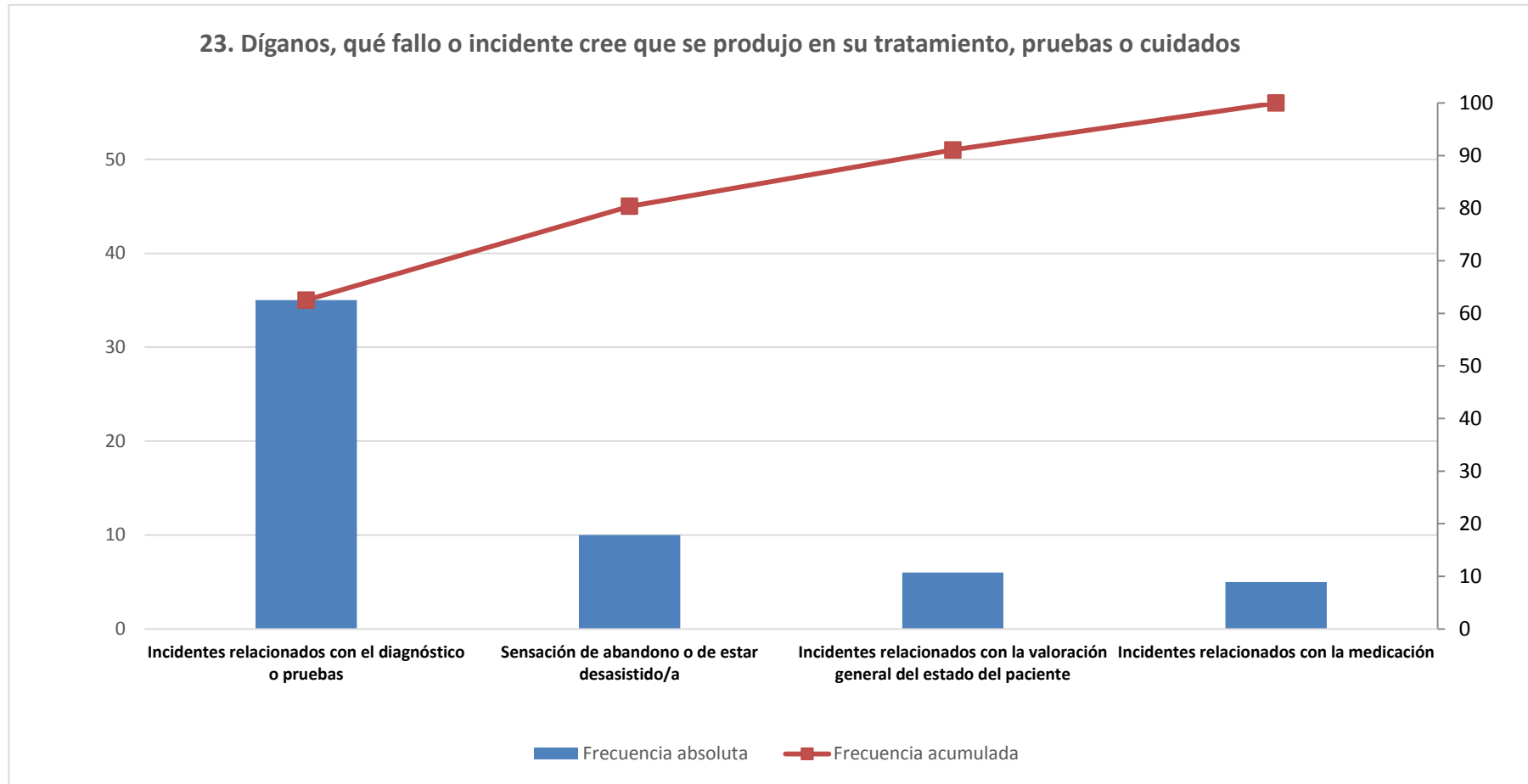
<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>No</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	117	109	93,2	88,6	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	112	93,3	88,9	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	119	112	94,1	89,9	98,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	119	113	95,0	91,0	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	116	111	95,7	92,0	99,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	112	94,1	89,9	98,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	113	94,2	90,0	98,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	115	95,8	92,3	99,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	119	114	95,8	92,2	99,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.069</b>	<b>1.011</b>	<b>94,6</b>	<b>93,2</b>	<b>95,9</b>

**23. Díganos, qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados**

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Incidentes relacionados con el diagnóstico o pruebas		Sensación de abandono o de estar desasistido/a		Incidentes relacionados con la valoración general del estado del paciente		Incidentes relacionados con la medicación	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	5	62,5	1	12,5	1	12,5	1	12,5
II Complejo Hospitalario de Cartagena	8	5	62,5	0	0,0	1	12,5	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	7	4	57,1	1	14,3	0	0,0	2	28,6
IV Hospital Comarcal del Noroeste	6	6	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	5	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	7	2	28,6	3	42,9	1	14,3	1	14,3
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	7	5	71,4	1	14,3	1	14,3	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	3	60,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>58</b>	<b>35</b>	<b>60,3</b>	<b>10</b>	<b>17,2</b>	<b>6</b>	<b>10,3</b>	<b>5</b>	<b>8,6</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

**23. Díganos, qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados**



n=56

\* Se especifican los incumplimientos más citados

## 24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	7	87,5	64,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	3	37,5	4,0	71,0
III	Hospital Rafael Méndez	6	6	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	6	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	5	4	80,0	44,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	7	6	85,7	59,8	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	7	4	57,1	20,5	93,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	3	60,0	17,1	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	2	50,0	1,0	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>56</b>	<b>41</b>	<b>73,2</b>	<b>61,6</b>	<b>84,8</b>

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

<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	8	7	87,5	64,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	4	50,0	15,4	84,6
III	Hospital Rafael Méndez	6	3	50,0	10,0	90,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	6	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	5	4	80,0	44,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	6	5	83,3	53,5	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	7	6	85,7	59,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	4	80,0	44,9	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	3	60,0	17,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>56</b>	<b>42</b>	<b>75,0</b>	<b>63,7</b>	<b>86,3</b>



## 26. ¿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	8	7	87,5	64,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	2	28,6	0,0	62,0
III	Hospital Rafael Méndez	6	5	83,3	53,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	6	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	5	2	40,0	0,0	82,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	6	2	33,3	0,0	71,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	7	4	57,1	20,5	93,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	3	100	100	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	1	20,0	0,0	55,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>53</b>	<b>32</b>	<b>60,4</b>	<b>47,2</b>	<b>73,5</b>

## 27. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el Servicio de Urgencias del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	118	85	72,0	63,9	80,1	8,2	2,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	90	76,3	68,6	83,9	8,4	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	120	83	69,2	60,9	77,4	8,4	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	120	84	70,0	61,8	78,2	8,1	2,5
V	Hospital Virgen del Castillo	119	89	74,8	67,0	82,6	8,4	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	87	73,1	65,1	81,1	8,3	2,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	118	88	74,6	66,7	82,4	8,3	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	118	91	77,1	69,5	84,7	8,3	2,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	118	83	70,3	62,1	78,6	8,0	2,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.068</b>	<b>780</b>	<b>73,0</b>	<b>70,4</b>	<b>75,7</b>	<b>8,3</b>	<b>2,1</b>

**29. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?**

<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	24	21	87,5	74,3	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	19	18	94,7	84,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	20	18	90,0	76,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	13	11	84,6	65,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	14	13	92,9	79,4	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	28	22	78,6	63,4	93,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	14	10	71,4	47,8	95,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	9	81,8	59,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	17	12	70,6	48,9	92,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>160</b>	<b>134</b>	<b>83,8</b>	<b>78,0</b>	<b>89,5</b>

**30. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?**

<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	23	16	69,6	50,8	88,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	19	11	57,9	35,7	80,1
III	Hospital Rafael Méndez	20	11	55,0	33,2	76,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	13	9	69,2	44,1	94,3
V	Hospital Virgen del Castillo	14	10	71,4	47,8	95,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	12	46,2	27,0	65,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	14	10	71,4	47,8	95,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	8	72,7	46,4	99,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	16	12	75,0	53,8	96,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>156</b>	<b>99</b>	<b>63,5</b>	<b>55,9</b>	<b>71,0</b>

**31. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió**

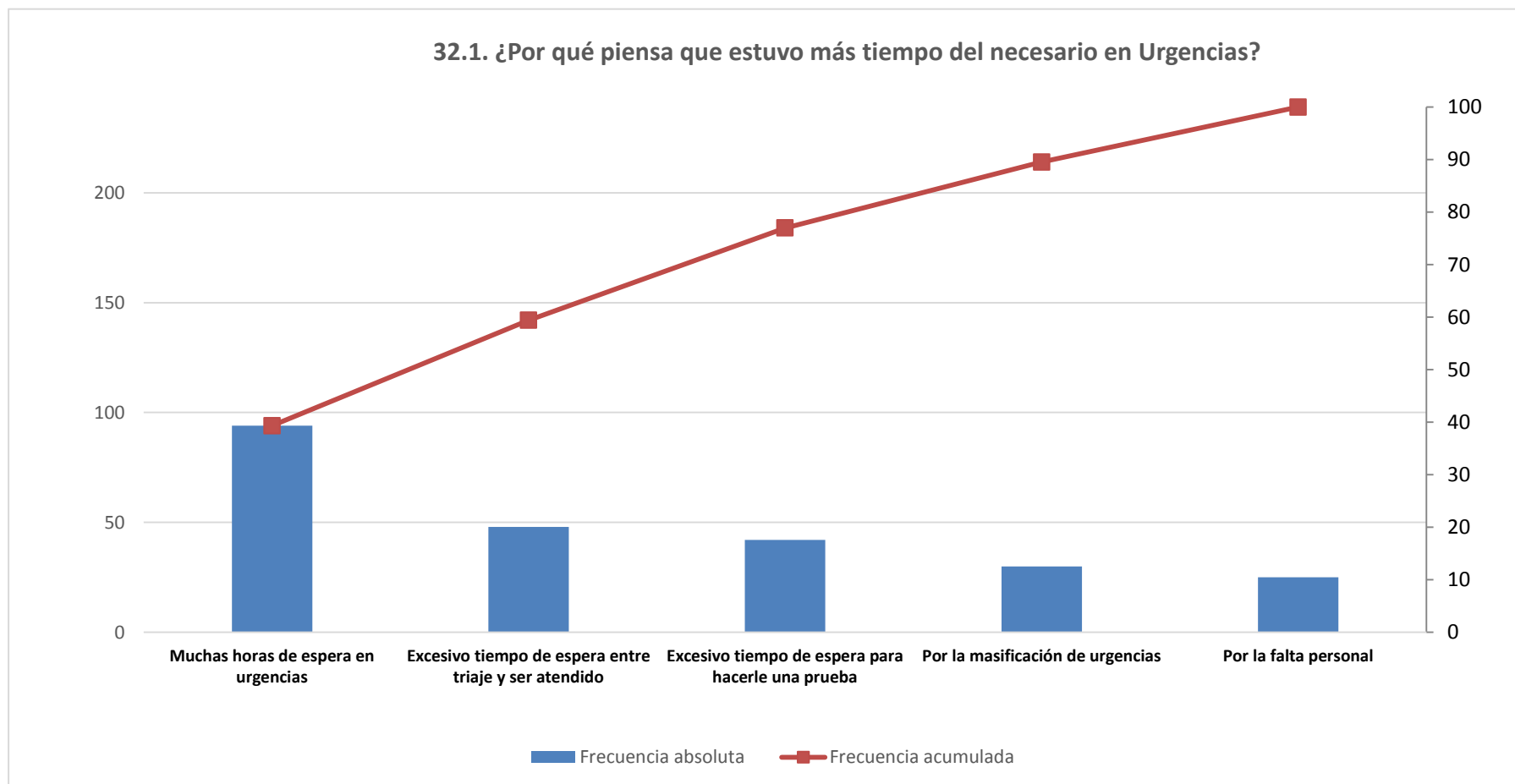
<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Estuve el tiempo necesario</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	84	70,0	61,8	78,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	115	80	69,6	61,2	78,0
III	Hospital Rafael Méndez	117	80	68,4	60,0	76,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	118	79	66,9	58,5	75,4
V	Hospital Virgen del Castillo	114	75	65,8	57,1	74,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	116	75	64,7	56,0	73,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	88	75,9	68,1	83,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	91	75,8	68,2	83,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	117	70	59,8	50,9	68,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.053</b>	<b>722</b>	<b>68,6</b>	<b>65,8</b>	<b>71,4</b>

### 32.1. ¿Por qué piensa que estuvo más tiempo del necesario en Urgencias?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muchas horas de espera en urgencias		Excesivo tiempo de espera entre triaje y ser atendido		Excesivo tiempo de espera para hacerle una prueba		Por la masificación de urgencias		Por la falta personal	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	31	14	45,2	2	6,5	7	22,6	2	6,5	3	9,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	34	15	44,1	8	23,5	5	14,7	2	5,9	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	33	12	36,4	6	18,2	2	6,1	3	9,1	2	6,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	36	10	27,8	9	25,0	4	11,1	5	13,9	2	5,6
V	Hospital Virgen del Castillo	34	4	11,8	5	14,7	8	23,5	2	5,9	6	17,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	39	10	25,6	6	15,4	3	7,7	6	15,4	3	7,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	22	9	40,9	4	18,2	3	13,6	1	4,5	2	9,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	24	11	45,8	4	16,7	3	12,5	2	8,3	1	4,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	41	9	22,0	4	9,8	7	17,1	7	17,1	6	14,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>294</b>	<b>94</b>	<b>32,0</b>	<b>48</b>	<b>16,3</b>	<b>42</b>	<b>14,3</b>	<b>30</b>	<b>10,2</b>	<b>25</b>	<b>8,5</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

### 32.1. ¿Por qué piensa que estuvo más tiempo del necesario en Urgencias?



n=239

\* Se especifican los incumplimientos más citados

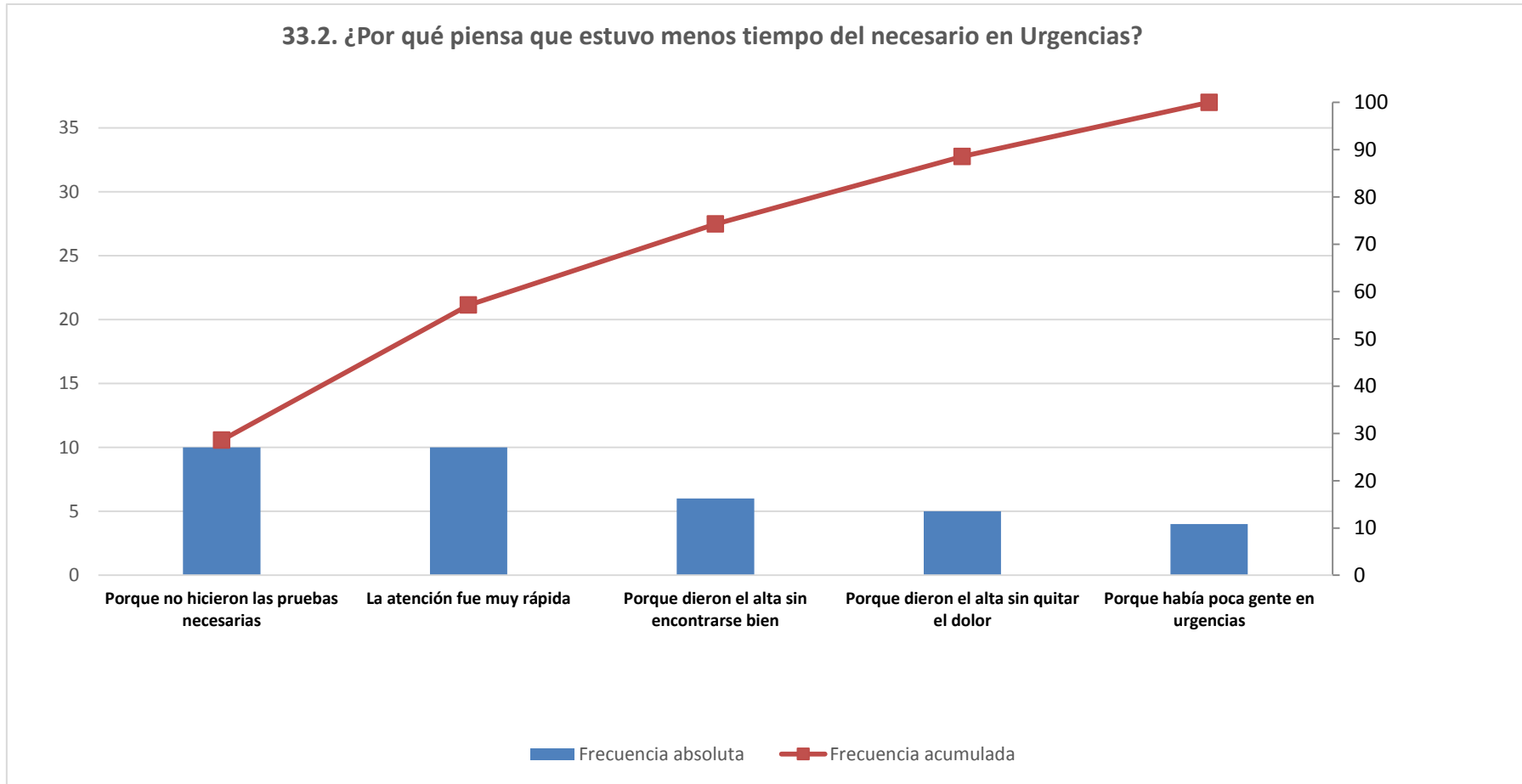
### 32.2. ¿Por qué piensa que estuvo menos tiempo del necesario?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Porque no hicieron las pruebas necesarias		La atención fue muy rápida		Porque dieron el alta sin encontrarse bien		Porque dieron el alta sin quitar el dolor		Porque había poca gente en urgencias	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5	1	20,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	4	1	25,0	0	0,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	2	40,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	2	33,3	3	50,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	0	0,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0	2	40,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	6	3	50,0	1	16,7	1	16,7	0	0,0	1	16,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>37</b>	<b>10</b>	<b>27,0</b>	<b>10</b>	<b>27,0</b>	<b>6</b>	<b>16,2</b>	<b>5</b>	<b>13,5</b>	<b>4</b>	<b>10,8</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



### 33.2. ¿Por qué piensa que estuvo menos tiempo del necesario en Urgencias?



n=37

\* Se especifican los incumplimientos más citados

**33. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta de Urgencias sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su 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	94	91	96,8	93,3	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	94	94,0	89,3	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	91	91,0	85,4	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	106	97	91,5	86,2	96,8
V	Hospital Virgen del Castillo	102	91	89,2	83,2	95,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	92	79	85,9	78,8	93,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	106	101	95,3	91,2	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	109	94	86,2	79,8	92,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	88	88,0	81,6	94,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>909</b>	<b>826</b>	<b>90,9</b>	<b>89,0</b>	<b>92,7</b>

**34. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de atención primaria?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>No, solo en Urgencias del Hospital</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	78	81,3	73,4	89,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	101	77	76,2	67,9	84,5
III	Hospital Rafael Méndez	95	72	75,8	67,2	84,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	103	68	66,0	56,9	75,2
V	Hospital Virgen del Castillo	100	79	79,0	71,0	87,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	86	72	83,7	75,9	91,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	102	86	84,3	77,3	91,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	107	98	91,6	86,3	96,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	103	81	78,6	70,7	86,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>893</b>	<b>711</b>	<b>79,6</b>	<b>77,0</b>	<b>82,3</b>

### 35. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el Servicio de Urgencias?

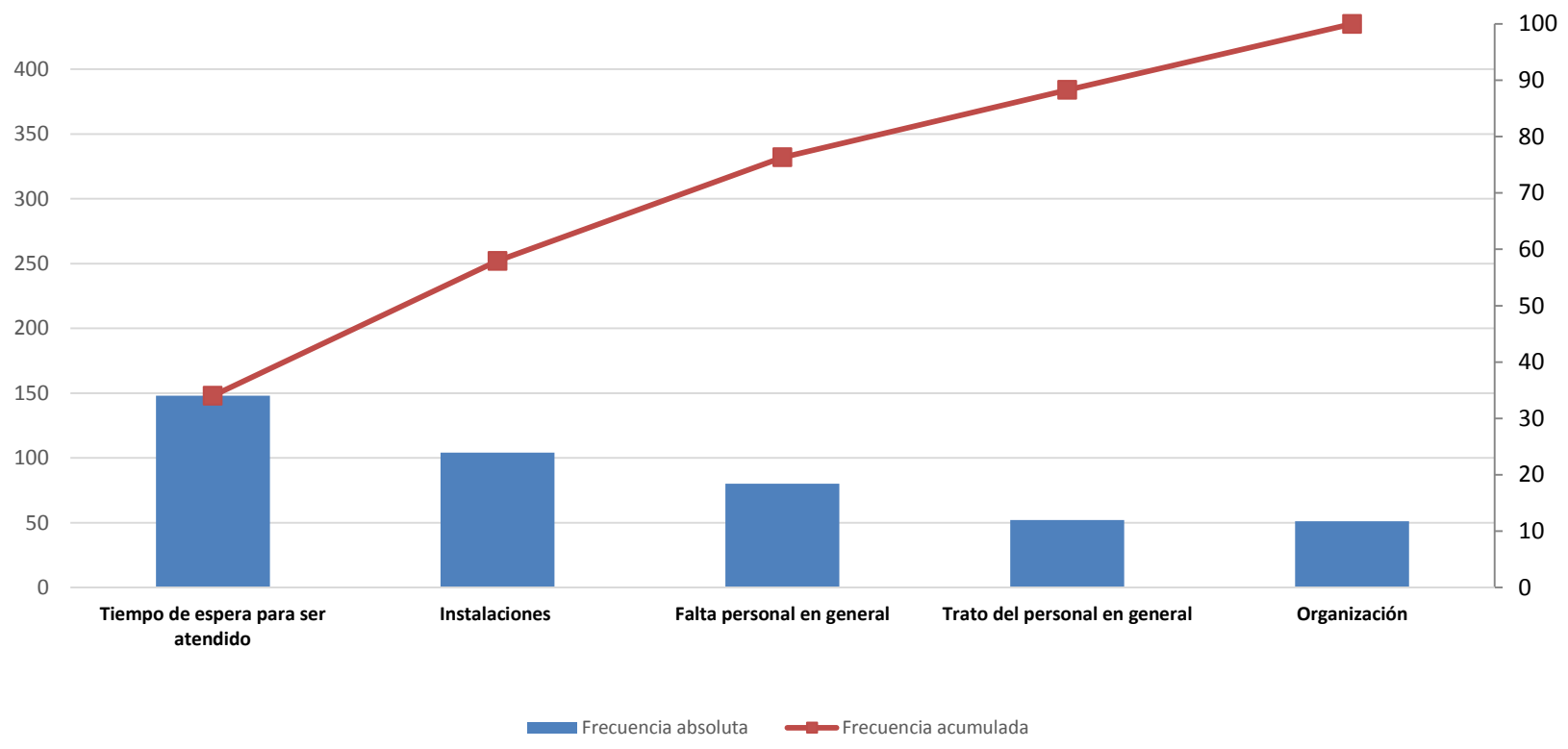
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	94	78,3	71,0	85,7	8,5	1,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	91	75,8	68,2	83,5	8,4	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	120	87	72,5	64,5	80,5	8,2	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	120	93	77,5	70,0	85,0	8,5	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	120	89	74,2	66,3	82,0	8,3	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	120	92	76,7	69,1	84,2	8,3	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	92	76,7	69,1	84,2	8,5	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	87	72,5	64,5	80,5	8,2	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	120	82	68,3	60,0	76,7	8,1	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.080</b>	<b>807</b>	<b>74,7</b>	<b>72,1</b>	<b>77,3</b>	<b>8,3</b>	<b>1,8</b>

36. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que se debería mejorar en el Servicio de Urgencias, ¿qué elegiría?\*

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Tiempo de espera para ser atendido		Instalaciones		Falta personal en general		Trato del personal en general		Organización	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	77	14	18,2	10	13,0	9	11,7	8	10,4	11	14,3
II Complejo Hospitalario de Cartagena	76	19	25,0	11	14,5	10	13,2	3	3,9	5	6,6
III Hospital Rafael Méndez	85	27	31,8	14	16,5	11	12,9	6	7,1	4	4,7
IV Hospital Comarcal del Noroeste	69	24	34,8	13	18,8	3	4,3	6	8,7	3	4,3
V Hospital Virgen del Castillo	75	13	17,3	14	18,7	9	12,0	4	5,3	4	5,3
VI Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	74	12	16,2	12	16,2	5	6,8	6	8,1	6	8,1
VII Hospital General Universitario Reina Sofía	66	14	21,2	12	18,2	10	15,2	4	6,1	4	6,1
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	15	20,8	6	8,3	10	13,9	9	12,5	10	13,9
IX Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	73	10	13,7	12	16,4	13	17,8	6	8,2	4	5,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>	<b>667</b>	<b>148</b>	<b>22,2</b>	<b>104</b>	<b>15,6</b>	<b>80</b>	<b>12,0</b>	<b>52</b>	<b>7,8</b>	<b>51</b>	<b>7,6</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

**37. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir una sola cosa que se debería mejorar en el Servicio de Urgencias, ¿qué elegiría?**



n=435

\* Se especifican los incumplimientos más citados

**37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al Servicio de Urgencias de este hospital?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	110	91,7	86,7	96,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	111	92,5	87,8	97,2
III	Hospital Rafael Méndez	119	106	89,1	83,5	94,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	119	107	89,9	84,5	95,3
V	Hospital Virgen del Castillo	119	106	89,1	83,5	94,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	120	114	95,0	91,1	98,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	109	90,8	85,7	96,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	112	93,3	88,9	97,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	119	108	90,8	85,6	96,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.076</b>	<b>983</b>	<b>91,4</b>	<b>89,7</b>	<b>93,0</b>

### 38. ¿Le recomendaría este servicio 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	112	88	78,6	71,0	86,2	8,4	2,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	94	79,7	72,4	86,9	8,5	2,4
III	Hospital Rafael Méndez	116	72	62,1	53,2	70,9	7,9	2,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	116	92	79,3	71,9	86,7	8,4	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	116	95	81,9	74,9	88,9	8,7	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	90	75,6	67,9	83,3	8,3	2,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	89	76,7	69,0	84,4	8,3	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	116	89	76,7	69,0	84,4	8,3	2,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	117	96	82,1	75,1	89,0	8,6	2,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.046</b>	<b>805</b>	<b>77,0</b>	<b>74,4</b>	<b>79,5</b>	<b>8,4</b>	<b>2,2</b>



### 39.¿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	103	67	65,0	55,8	74,3	7,8	2,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	103	54	52,4	42,8	62,1	7,1	2,4
III	Hospital Rafael Méndez	109	52	47,7	38,3	57,1	7,0	2,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	109	56	51,4	42,0	60,8	7,3	2,4
V	Hospital Virgen del Castillo	101	53	52,5	42,7	62,2	7,1	2,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	103	59	57,3	47,7	66,8	7,5	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	101	58	57,4	47,8	67,1	7,5	2,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	102	57	55,9	46,2	65,5	7,5	2,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	108	60	55,6	46,2	64,9	7,2	2,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>939</b>	<b>516</b>	<b>55,0</b>	<b>51,8</b>	<b>58,1</b>	<b>7,3</b>	<b>2,4</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS URGENCIAS HOSPITALARIAS 2020

URGENCIAS HOSPITALARIAS	Porcentajes de Cumplimiento - 2020									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
1. ¿Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era grave o muy grave?	54,2	56,0	58,6	54,2	39,8	60,5	61,3	57,6	55,2	45,0
3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?	89,1	87,7	93,1	90,1	91,7	78,1	91,9	85,7	95,8	88,0
4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras permaneció en Urgencias?	81,5	72,3	80,6	84,6	87,0	80,9	81,1	83,8	84,3	80,5
5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo pasó desde que llegó a la puerta de Urgencias hasta el primer contacto con personal del Servicio? (10 minutos o menos)	51,7	43,3	64,2	46,7	49,2	59,2	52,5	49,2	45,8	55,0
6. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez?	61,8	62,5	61,0	61,3	59,2	65,8	56,1	66,7	65,0	58,0
6bis. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo vieron por primera vez? (media)	7,7	7,4	8,0	7,7	7,6	7,9	7,7	7,9	7,6	7,6
7. ¿Cómo valora la limpieza del Servicio de Urgencias del hospital?	92,8	93,0	90,4	83,8	93,3	94,0	98,2	91,4	94,9	95,8
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera (ruido, temperatura, iluminación, etc)?	84,2	81,8	80,4	78,9	85,2	83,0	87,5	87,9	88,9	83,8
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	94,7	96,6	93,3	95,8	94,9	92,4	96,6	97,5	93,3	92,4
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	94,0	94,1	93,2	92,3	94,9	94,9	94,1	96,4	93,3	93,1
13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?	93,9	93,7	94,9	90,4	94,0	94,8	93,2	94,8	95,0	94,1
14. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	93,5	96,3	92,3	90,7	93,8	90,6	93,8	93,9	95,0	95,8
15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el Servicio de Urgencias?	87,2	86,0	89,8	88,2	81,2	88,8	84,5	87,2	93,3	85,7
16. Durante su estancia en Urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, etc?	86,3	85,3	79,4	79,8	85,1	86,7	91,1	88,4	90,6	89,6
17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?	77,9	73,9	77,8	73,1	77,3	81,5	76,7	85,7	79,0	75,6
17bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo? (media)	8,5	8,1	8,6	8,3	8,3	8,6	8,5	8,7	8,6	8,3
18. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	92,7	94,0	93,3	91,7	93,2	92,2	91,5	97,5	90,0	90,6
19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	93,4	94,7	94,1	89,6	94,7	94,7	94,0	94,6	92,2	92,0
20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	92,8	94,5	92,5	91,5	93,2	93,9	87,6	95,7	95,8	90,8
21. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	93,6	92,0	92,0	90,5	95,4	90,3	93,3	98,9	96,3	94,6
22. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	94,6	93,2	93,3	94,1	95,0	95,7	94,1	94,2	95,8	95,8
24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	73,2									
25. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	75,0									
26. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	60,4									
27. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el Servicio de Urgencias del hospital?	73,0	72,0	76,3	69,2	70,0	74,8	73,1	74,6	77,1	70,3
27bis. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el Servicio de Urgencias del hospital? (media)	8,3	8,2	8,4	8,4	8,1	8,4	8,3	8,3	8,3	8,0
29. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?	83,8									
30. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	63,5									
31. Con respecto al tiempo que estuvo en Urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió	68,6	70,0	69,6	68,4	66,9	65,8	64,7	75,9	75,8	59,8
33. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta de Urgencias sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?	90,9	96,8	94,0	91,0	91,5	89,2	85,9	95,3	86,2	88,0
34. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de atención primaria?	79,6	81,3	76,2	75,8	66,0	79,0	83,7	84,3	91,6	78,6
35. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?	74,7	78,3	75,8	72,5	77,5	74,2	76,7	76,7	72,5	68,3
35bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias? (media)	8,3	8,5	8,4	8,2	8,5	8,3	8,3	8,5	8,2	8,1
37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al Servicio de Urgencias de este hospital?	91,4	91,7	92,5	89,1	89,9	89,1	95,0	90,8	93,3	90,8
38. ¿Le recomendaría este servicio a sus amigos y familiares?	77,0	78,6	79,7	62,1	79,3	81,9	75,6	76,7	76,7	82,1
38bis. ¿Le recomendaría este servicio a sus amigos y familiares? (media)	8,4	8,4	8,5	7,9	8,4	8,7	8,3	8,3	8,3	8,6
39. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	55,0	65,0	52,4	47,7	51,4	52,5	57,3	57,4	55,9	55,6
39bis. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	7,3	7,8	7,1	7,0	7,3	7,1	7,5	7,5	7,5	7,2

### 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 2020

2.1.13	Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con los Servicios de Urgencias del hospital.
Fórmula	$\frac{\text{Pacientes que califican globalmente con 8 o más su satisfacción con el Servicio de Urgencias del hospital}}{\text{Total de valoraciones}} \times 100$
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
74,7	78,3	75,8	72,5	77,5	74,2	76,7	76,7	72,5	68,3

80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.14	Accesibilidad en el Área de Urgencias Hospitalaria
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez en el Servicio de Urgencias del hospital
Fórmula	$\frac{\text{Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez}}{\text{Total de valoraciones}} \times 100$
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
61,8	62,5	61,0	61,3	59,2	65,8	56,1	66,7	65,0	58,0

70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.16	Identificación en el Área de Urgencias Hospitalaria
Descripción	Porcentaje de pacientes que durante su estancia en el servicio de urgencias del hospital pudieron saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal.
Fórmula	$\frac{\text{Pacientes que durante su estancia en el hospital pudieron saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal}}{\text{Total de valoraciones}} \times 100$
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
86,3	85,3	79,4	79,8	85,1	86,7	91,1	88,4	90,6	89,6

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