

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**CONSULTAS EXTERNAS**  
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	47
Indicadores del Acuerdo de Gestión	48

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACION A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos en las consultas externas del hospital del 21 de septiembre al 23 de octubre de 2020. Se excluyen consultas de psiquiatría. En el caso de no poder responder el paciente al cuestionario 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 consulta o que atendió por el/ella la consulta telefónica.

### 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 1.959 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Consultas Externas adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica y cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador) por entrevistadores formados.

Se encuesta a la persona seleccionada en un 73,5% de los casos y al acompañante en el 26,5%.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,5 minutos (5-25 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA se inició el día 05/10/2020 y finalizó el 06/11/2020.

### CAMBIOS CON RESPECTO AL CUESTIONARIO ANTERIOR

En 2020, debido a las circunstancias derivadas de la pandemia por la COVID-19, se han producido los siguientes cambios:

- Se han incorporado dos preguntas nuevas: una sobre la sensación de seguridad en el centro y otra sobre el funcionamiento del SMS durante la pandemia.
- Durante este año una gran parte de las consultas se han realizado de forma no presencial, lo cual no estaba contemplado en ejercicios anteriores.

## **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	200
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200
III	Hospital Rafael Méndez	125
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125
V	Hospital Virgen del Castillo	125
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	125
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	125
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.425</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	200	38	19,0	14	7,0	51	25,5	49	24,5	48	24,0	43,0	24,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	19	9,5	8	4,0	41	20,5	61	30,5	71	35,5	52,2	21,8
III	Hospital Rafael Méndez	125	16	12,8	6	4,8	23	18,4	41	32,8	39	31,2	50,6	22,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125	20	16,0	7	5,6	16	12,8	36	28,8	46	36,8	50,8	25,5
V	Hospital Virgen del Castillo	125	15	12,0	0	0,0	16	12,8	45	36,0	49	39,2	54,8	21,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	12	6,0	8	4,0	33	16,5	75	37,5	72	36,0	55,3	19,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	16	8,0	6	3,0	38	19,0	66	33,0	74	37,0	54,0	21,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	125	15	12,0	5	4,0	33	26,4	42	33,6	30	24,0	49,3	21,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	125	17	13,6	4	3,2	20	16,0	51	40,8	33	26,4	50,4	22,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.425</b>	<b>168</b>	<b>11,8</b>	<b>58</b>	<b>4,1</b>	<b>271</b>	<b>19,0</b>	<b>466</b>	<b>32,7</b>	<b>462</b>	<b>32,4</b>	<b>51,1</b>	<b>22,6</b>

## 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	65	0	0,0	36	55,4	24	36,9	5	7,7	44,8	11,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	42	1	2,4	10	23,8	29	69,0	2	4,8	49,4	10,4
III	Hospital Rafael Méndez	41	0	0,0	19	46,3	19	46,3	3	7,3	48,4	10,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	41	1	2,4	9	22,0	26	63,4	5	12,2	50,5	11,7
V	Hospital Virgen del Castillo	26	0	0,0	10	38,5	14	53,8	2	7,7	48,2	11,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	43	0	0,0	11	25,6	29	67,4	3	7,0	50,1	10,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	46	0	0,0	13	28,3	28	60,9	5	10,9	50,7	9,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	32	0	0,0	9	28,1	23	71,9	0	0,0	48,1	7,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	39	1	2,6	13	33,3	19	48,7	6	15,4	50,5	13,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>375</b>	<b>3</b>	<b>0,8</b>	<b>130</b>	<b>34,7</b>	<b>211</b>	<b>56,3</b>	<b>31</b>	<b>8,3</b>	<b>48,8</b>	<b>10,8</b>



### Género del/la paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	85	42,5	115	57,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	89	44,5	111	55,5
III	Hospital Rafael Méndez	125	55	44,0	70	56,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125	54	43,2	71	56,8
V	Hospital Virgen del Castillo	125	54	43,2	71	56,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	117	58,5	83	41,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	104	52,0	96	48,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	125	52	41,6	73	58,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	125	58	46,4	67	53,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.425</b>	<b>668</b>	<b>46,9</b>	<b>757</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	65	12	18,5	53	81,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	43	10	23,3	33	76,7
III	Hospital Rafael Méndez	41	10	24,4	31	75,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	41	12	29,3	29	70,7
V	Hospital Virgen del Castillo	26	16	61,5	10	38,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	43	17	39,5	26	60,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	46	10	21,7	36	78,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	32	11	34,4	21	65,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	40	16	40,0	24	60,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>377</b>	<b>114</b>	<b>30,2</b>	<b>263</b>	<b>69,8</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	196	49	25,0	147	75,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	195	28	14,4	167	85,6
III	Hospital Rafael Méndez	125	26	20,8	99	79,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	122	26	21,3	96	78,7
V	Hospital Virgen del Castillo	124	26	21,0	98	79,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	32	16,0	168	84,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	199	32	16,1	167	83,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	119	21	17,6	98	82,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	124	34	27,4	90	72,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.404</b>	<b>274</b>	<b>19,5</b>	<b>1.130</b>	<b>80,5</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	65	4	6,2	61	93,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	41	1	2,4	40	97,6
III	Hospital Rafael Méndez	40	1	2,5	39	97,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	41	1	2,4	40	97,6
V	Hospital Virgen del Castillo	26	1	3,8	25	96,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	43	1	2,3	42	97,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	45	0	0,0	45	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	31	2	6,5	29	93,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	38	4	10,5	34	89,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>370</b>	<b>15</b>	<b>4,1</b>	<b>355</b>	<b>95,9</b>

## Nacionalidad del/la paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	192	96,0	8	4,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	185	92,5	15	7,5
III	Hospital Rafael Méndez	125	116	92,8	9	7,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125	122	97,6	3	2,4
V	Hospital Virgen del Castillo	125	124	99,2	1	0,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	183	91,5	17	8,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	191	95,5	9	4,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	125	112	89,6	13	10,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	125	122	97,6	3	2,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.425</b>	<b>1.347</b>	<b>94,5</b>	<b>78</b>	<b>5,5</b>

**En los últimos 12 meses, usted diría que su salud 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	198	115	58,1	83	41,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	121	60,5	79	39,5
III	Hospital Rafael Méndez	125	65	52,0	60	48,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125	71	56,8	54	43,2
V	Hospital Virgen del Castillo	124	77	62,1	47	37,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	199	115	57,8	84	42,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	116	58,0	84	42,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	124	77	62,1	47	37,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	123	71	57,7	52	42,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.418</b>	<b>828</b>	<b>58,4</b>	<b>590</b>	<b>41,6</b>

# CUESTIONARIO

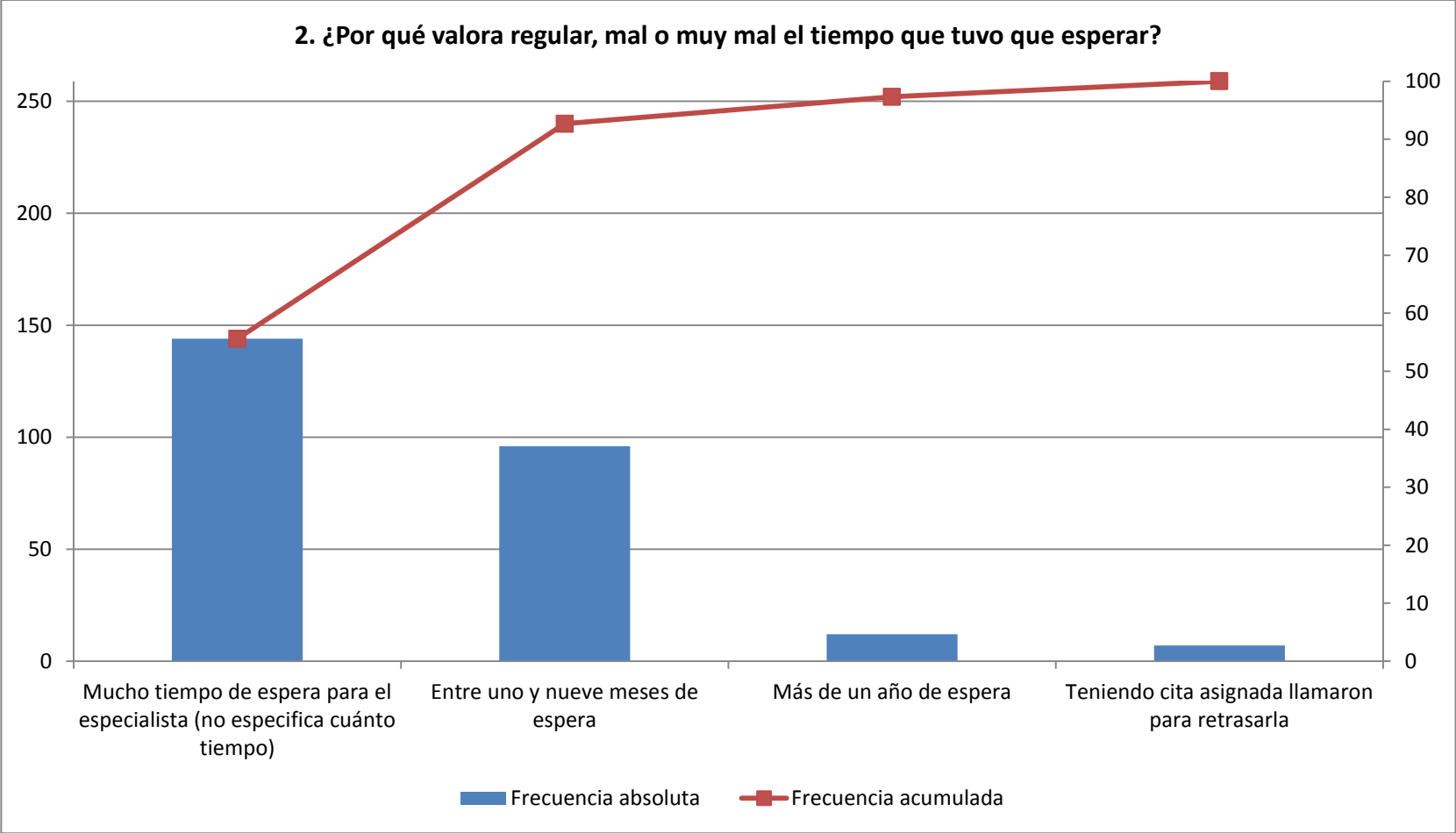
**1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la visita?**

ÁREA		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	162	82,2	76,9	87,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	197	158	80,2	74,6	85,8
III	Hospital Rafael Méndez	123	86	69,9	61,8	78,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	123	99	80,5	73,5	87,5
V	Hospital Virgen del Castillo	125	99	79,2	72,1	86,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	199	177	88,9	84,6	93,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	190	158	83,2	77,8	88,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	121	94	77,7	70,3	85,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	122	99	81,1	74,2	88,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.397</b>	<b>1.132</b>	<b>81,0</b>	<b>79,0</b>	<b>83,1</b>

2. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal el tiempo que tuvo que esperar? \*

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Mucho tiempo de espera para el especialista (no especifica cuánto tiempo)		Entre uno y nueve meses de espera		Más de un año de espera		Teniendo cita asignada llamaron para retrasarla	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	35	20	57,1	10	28,6	1	2,9	3	8,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	39	23	59,0	12	30,8	4	10,3	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	37	16	43,2	15	40,5	4	10,8	1	2,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	24	13	54,2	8	33,3	0	0,0	2	8,3
V	Hospital Virgen del Castillo	26	18	69,2	5	19,2	0	0,0	1	3,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	22	11	50,0	11	50,0	0	0,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	32	19	59,4	10	31,3	3	9,4	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	27	10	37,0	16	59,3	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	23	14	60,9	9	39,1	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>265</b>	<b>144</b>	<b>54,3</b>	<b>96</b>	<b>36,2</b>	<b>12</b>	<b>4,5</b>	<b>7</b>	<b>2,6</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



n=259

Se especifican los incumplimientos más citados



### 3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	200	100	100	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	197	191	97,0	94,6	99,4
III	Hospital Rafael Méndez	124	119	96,0	92,5	99,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125	122	97,6	94,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	125	122	97,6	94,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	198	195	98,5	96,8	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	200	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	123	120	97,6	94,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	124	124	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.416</b>	<b>1.393</b>	<b>98,4</b>	<b>97,7</b>	<b>99,0</b>

#### 4. Si no le venía bien la cita, ¿pudo modificarla?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	0	0	0,0	0,0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	6	3	50,0	10,0	90,0
III	Hospital Rafael Méndez	5	2	40,0	0,0	82,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7	13,3	120
V	Hospital Virgen del Castillo	3	3	100	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	3	2	66,7	13,3	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	0	0	0,0	0,0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3	2	66,7	13,3	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	0	0	0,0	0,0	0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>23</b>	<b>14</b>	<b>60,9</b>	<b>40,9</b>	<b>80,8</b>

## 5. ¿Cómo de satisfecho está con la cita obtenida la última vez que fue a las Consultas Externas?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	171	85,5	80,6	90,4	8,8	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	199	156	78,4	72,7	84,1	8,6	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	125	87	69,6	61,5	77,7	8,0	2,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125	99	79,2	72,1	86,3	8,3	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	124	94	75,8	68,3	83,3	8,3	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	197	160	81,2	75,8	86,7	8,7	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	198	151	76,3	70,3	82,2	8,1	2,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	124	90	72,6	64,7	80,4	8,2	2,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	124	99	79,8	72,8	86,9	8,5	2,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.416</b>	<b>1.107</b>	<b>78,2</b>	<b>76,0</b>	<b>80,3</b>	<b>8,4</b>	<b>2,0</b>

## 6. La atención que recibió, ¿de qué tipo fue?

ÁREA		Total Contestan	Teléfonica		Presencial en el hospital	
			n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	46	23,0	154	77,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	23	11,5	177	88,5
III	Hospital Rafael Méndez	125	43	34,4	82	65,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125	17	13,6	108	86,4
V	Hospital Virgen del Castillo	125	11	8,8	114	91,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	41	20,5	159	79,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	200	21	10,5	179	89,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	125	4	3,2	121	96,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	125	20	16,0	105	84,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.425</b>	<b>226</b>	<b>15,9</b>	<b>1.199</b>	<b>84,1</b>

## 7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	154	149	96,8	94,0	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	174	171	98,3	96,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	80	72	90,0	83,4	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	108	105	97,2	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	110	104	94,5	90,3	98,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	158	143	90,5	85,9	95,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	174	167	96,0	93,1	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	117	97,5	94,7	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	101	100	99,0	97,1	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.179</b>	<b>1.128</b>	<b>95,7</b>	<b>94,5</b>	<b>96,8</b>

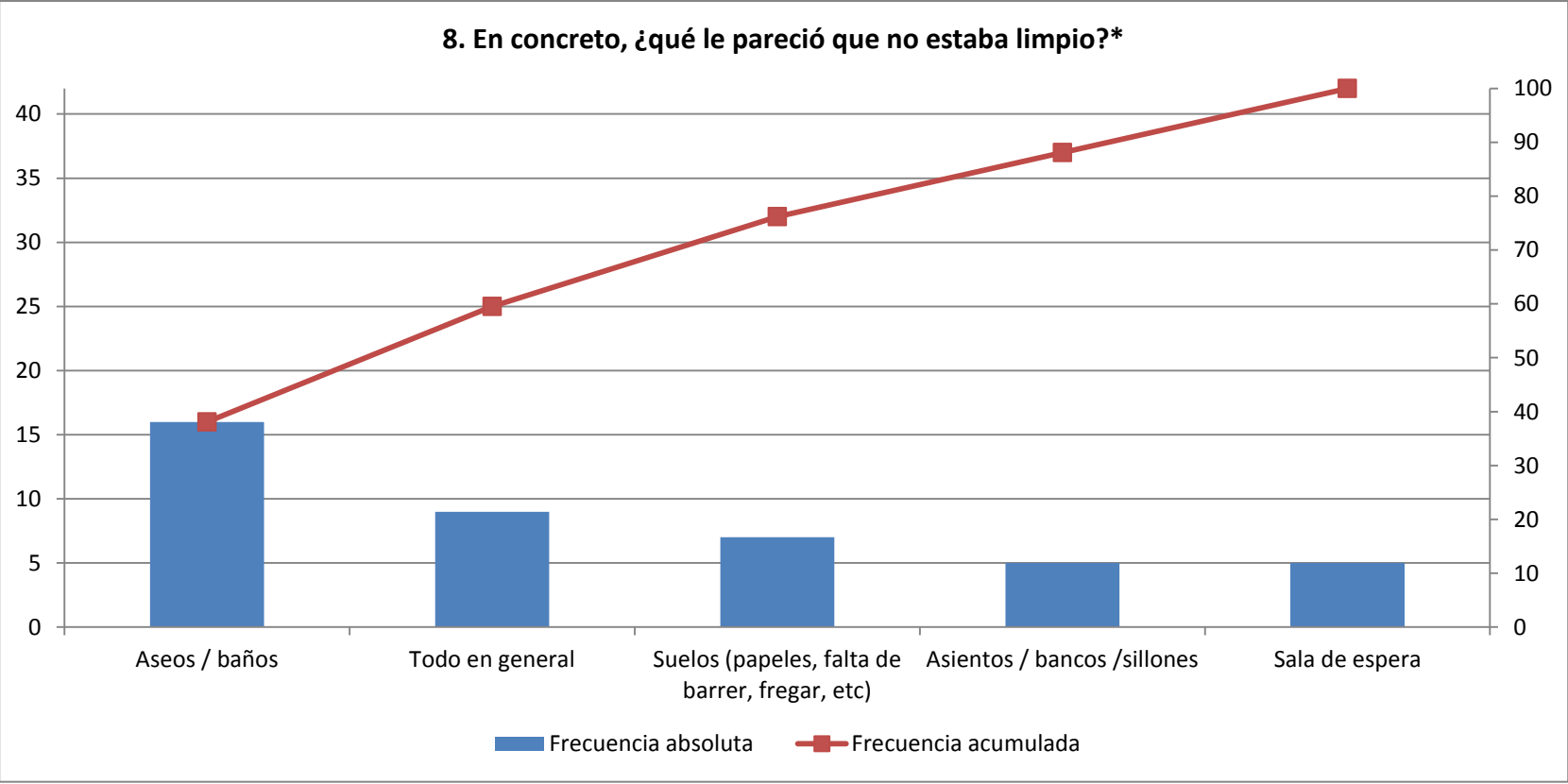
\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan		Aseos / baños		Todo en general		Suelos (papeles, falta de barrer, fregar, etc)		Asientos / bancos		Sala de espera	
		n		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	5		2	40,0	1	20,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	3		0	0,0	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	8		1	12,5	3	37,5	1	12,5	0	0,0	1	12,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3		1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6		2	33,3	0	0,0	2	33,3	0	0,0	1	16,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	15		4	26,7	1	6,7	1	6,7	4	26,7	3	20,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	7		4	57,1	1	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	3		2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1		0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>51</b>		<b>16</b>	<b>31,4</b>	<b>9</b>	<b>17,6</b>	<b>7</b>	<b>13,7</b>	<b>5</b>	<b>9,8</b>	<b>5</b>	<b>9,8</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.

Se especifican los incumplimientos más citados



n=42

Se especifican los incumplimientos más citados

**9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?\***

<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	154	118	76,6	69,9	83,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	175	142	81,1	75,3	86,9
III	Hospital Rafael Méndez	80	64	80,0	71,2	88,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	107	86	80,4	72,8	87,9
V	Hospital Virgen del Castillo	114	86	75,4	67,5	83,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	155	125	80,6	74,4	86,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	177	159	89,8	85,4	94,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	121	109	90,1	84,8	95,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	103	85	82,5	75,2	89,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.186</b>	<b>974</b>	<b>82,1</b>	<b>79,9</b>	<b>84,3</b>

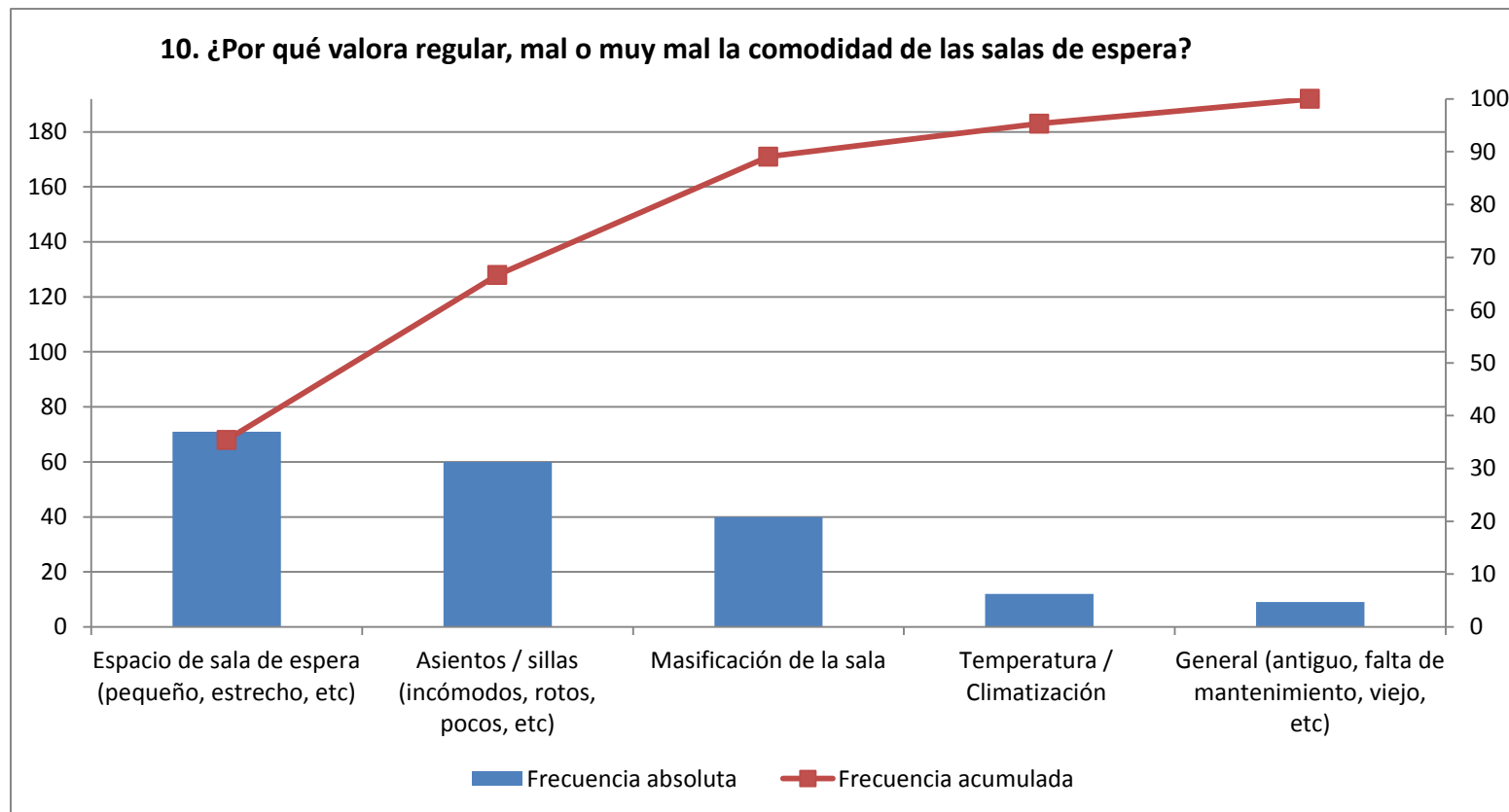
\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.



**10. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal la comodidad de las salas de espera? \***

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan		Espacio de sala de espera (pequeño, estrecho, etc)		Asientos / sillas (incómodos, rotos, pocos, etc)		Masificación de la sala		Temperatura / Climatización		General (antiguo, falta de mantenimiento, viejo, etc)	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	36	52,8	19	52,8	8	22,2	8	22,2	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	33	33,3	11	33,3	9	27,3	5	15,2	2	6,1	2	6,1
III	Hospital Rafael Méndez	16	25,0	4	25,0	2	12,5	4	25,0	0	0,0	2	12,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	21	14,3	3	14,3	8	38,1	2	9,5	2	9,5	1	4,8
V	Hospital Virgen del Castillo	28	35,7	10	35,7	8	28,6	7	25,0	0	0,0	1	3,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	30	30,0	9	30,0	11	36,7	5	16,7	2	6,7	2	6,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	18	27,8	5	27,8	3	16,7	6	33,3	2	11,1	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	25,0	3	25,0	4	33,3	1	8,3	2	16,7	1	8,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	18	38,9	7	38,9	7	38,9	2	11,1	2	11,1	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>212</b>	<b>33,5</b>	<b>71</b>	<b>33,5</b>	<b>60</b>	<b>28,3</b>	<b>40</b>	<b>18,9</b>	<b>12</b>	<b>5,7</b>	<b>9</b>	<b>4,2</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.  
Se especifican los incumplimientos más citados



n=192

Se especifican los incumplimientos más citados

**11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta?\***

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	30 minutos o menos		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	154	110	71,4	64,3	78,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	175	136	77,7	71,5	83,9
III	Hospital Rafael Méndez	82	65	79,3	70,5	88,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	108	75	69,4	60,8	78,1
V	Hospital Virgen del Castillo	112	83	74,1	66,0	82,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	158	118	74,7	67,9	81,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	177	146	82,5	76,9	88,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	119	86	72,3	64,2	80,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	103	87	84,5	77,5	91,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.188</b>	<b>906</b>	<b>76,3</b>	<b>73,8</b>	<b>78,7</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.

## 12. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	154	109	70,8	63,6	78,0	7,9	2,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	177	125	70,6	63,9	77,3	8,0	2,3
III	Hospital Rafael Méndez	82	52	63,4	53,0	73,8	8,0	2,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	108	66	61,1	51,9	70,3	7,7	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	114	64	56,1	47,0	65,2	7,9	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	158	101	63,9	56,4	71,4	7,8	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	177	124	70,1	63,3	76,8	7,9	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	117	78	66,7	58,1	75,2	8,0	2,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	81	77,1	69,1	85,2	8,1	2,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.192</b>	<b>800</b>	<b>67,1</b>	<b>64,4</b>	<b>69,8</b>	<b>7,9</b>	<b>2,3</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.

### 13. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	174	87,4	82,8	92,0	9,0	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	199	167	83,9	78,8	89,0	8,9	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	123	94	76,4	68,9	83,9	8,4	2,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125	106	84,8	78,5	91,1	8,7	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	121	95	78,5	71,2	85,8	8,4	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	199	167	83,9	78,8	89,0	8,9	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	199	166	83,4	78,2	88,6	8,6	2,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	125	110	88,0	82,3	93,7	9,0	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	124	113	91,1	86,1	96,1	9,1	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.414</b>	<b>1.192</b>	<b>84,3</b>	<b>82,4</b>	<b>86,2</b>	<b>8,8</b>	<b>2,0</b>

#### 14. ¿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	200	192	96,0	93,3	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	189	95,5	92,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	124	119	96,0	92,5	99,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	123	115	93,5	89,1	97,9
V	Hospital Virgen del Castillo	125	114	91,2	86,2	96,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	198	189	95,5	92,6	98,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	198	176	88,9	84,5	93,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	125	119	95,2	91,5	98,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	124	119	96,0	92,5	99,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.415</b>	<b>1.332</b>	<b>94,1</b>	<b>92,9</b>	<b>95,4</b>

### 15. ¿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	162	157	96,9	94,3	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	150	98,0	95,8	100
III	Hospital Rafael Méndez	86	84	97,7	94,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	109	108	99,1	97,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	101	99	98,0	95,3	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	161	158	98,1	96,0	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	156	153	98,1	95,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	98	100	100	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	109	107	98,2	95,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.135</b>	<b>1.114</b>	<b>98,1</b>	<b>97,4</b>	<b>98,9</b>

## 16. ¿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	123	114	92,7	88,1	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	141	138	97,9	95,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	60	55	91,7	84,7	98,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	68	97,1	93,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	73	70	95,9	91,3	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	114	105	92,1	87,2	97,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	158	154	97,5	95,0	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	110	102	92,7	87,9	97,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	74	70	94,6	89,4	99,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>923</b>	<b>876</b>	<b>94,9</b>	<b>93,5</b>	<b>96,3</b>



## 17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	84	42,0	116	58,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	78	39,0	122	61,0
III	Hospital Rafael Méndez	124	43	34,7	81	65,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125	48	38,4	77	61,6
V	Hospital Virgen del Castillo	125	38	30,4	87	69,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	200	85	42,5	115	57,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	199	72	36,2	127	63,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	125	52	41,6	73	58,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	124	39	31,5	85	68,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.422</b>	<b>539</b>	<b>37,9</b>	<b>883</b>	<b>62,1</b>

### 18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	64	44	68,8	57,4	80,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	68	45	66,2	54,9	77,4
III	Hospital Rafael Méndez	29	20	69,0	52,1	85,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	40	33	82,5	70,7	94,3
V	Hospital Virgen del Castillo	33	27	81,8	68,7	95,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	64	38	59,4	47,3	71,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	64	48	75,0	64,4	85,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	49	40	81,6	70,8	92,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	29	26	89,7	78,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>440</b>	<b>321</b>	<b>73,0</b>	<b>68,8</b>	<b>77,1</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.

**18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron como obtener las recetas de los mismos?\***

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	20	18	90,0	76,9	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	10	10	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	13	12	92,3	77,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	8	6	75,0	45,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	5	3	60,0	17,1	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	20	17	85,0	69,4	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	6	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	1	100	100	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	7	77,8	50,6	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>92</b>	<b>80</b>	<b>87,0</b>	<b>80,1</b>	<b>93,8</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma telefónica en consultas externas del hospital.

## 19. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal médico?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	198	99,0	97,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	200	196	98,0	96,1	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	124	121	97,6	94,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	125	120	96,0	92,6	99,4
V	Hospital Virgen del Castillo	125	118	94,4	90,4	98,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	198	194	98,0	96,0	99,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	199	187	94,0	90,7	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	125	122	97,6	94,9	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	125	120	96,0	92,6	99,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.421</b>	<b>1.376</b>	<b>96,8</b>	<b>95,9</b>	<b>97,7</b>

## 20. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	170	165	97,1	94,5	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	148	98,7	96,8	100
III	Hospital Rafael Méndez	86	84	97,7	94,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	108	107	99,1	97,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	108	104	96,3	92,7	99,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	160	159	99,4	98,2	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	156	155	99,4	98,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	98	99,0	97,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	110	108	98,2	95,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.147</b>	<b>1.128</b>	<b>98,3</b>	<b>97,6</b>	<b>99,1</b>

## 21. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal administrativo?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	120	116	96,7	93,5	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	136	134	98,5	96,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	58	55	94,8	89,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	71	69	97,2	93,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	74	71	95,9	91,5	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	112	109	97,3	94,3	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	156	150	96,2	93,1	99,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	111	105	94,6	90,4	98,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	74	69	93,2	87,5	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>912</b>	<b>878</b>	<b>96,3</b>	<b>95,0</b>	<b>97,5</b>

## 22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	153	152	99,3	98,1	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	170	166	97,6	95,4	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	81	79	97,5	94,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	106	101	95,3	91,2	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	112	101	90,2	84,7	95,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	158	153	96,8	94,1	99,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	178	172	96,6	94,0	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	121	116	95,9	92,3	99,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	104	100	96,2	92,5	99,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.183</b>	<b>1.140</b>	<b>96,4</b>	<b>95,3</b>	<b>97,4</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.

### 23. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante esa consulta?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	152	130	85,5	79,9	91,1	8,8	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	177	161	91,0	86,7	95,2	9,2	1,3
III	Hospital Rafael Méndez	82	67	81,7	73,3	90,1	8,7	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	108	96	88,9	83,0	94,8	8,9	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	114	86	75,4	67,5	83,3	8,6	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	159	139	87,4	82,3	92,6	9,0	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	177	157	88,7	84,0	93,4	8,9	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	120	111	92,5	87,8	97,2	9,2	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	104	98	94,2	89,7	98,7	9,2	1,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.193</b>	<b>1.045</b>	<b>87,6</b>	<b>85,7</b>	<b>89,5</b>	<b>8,9</b>	<b>1,7</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.



## 24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?

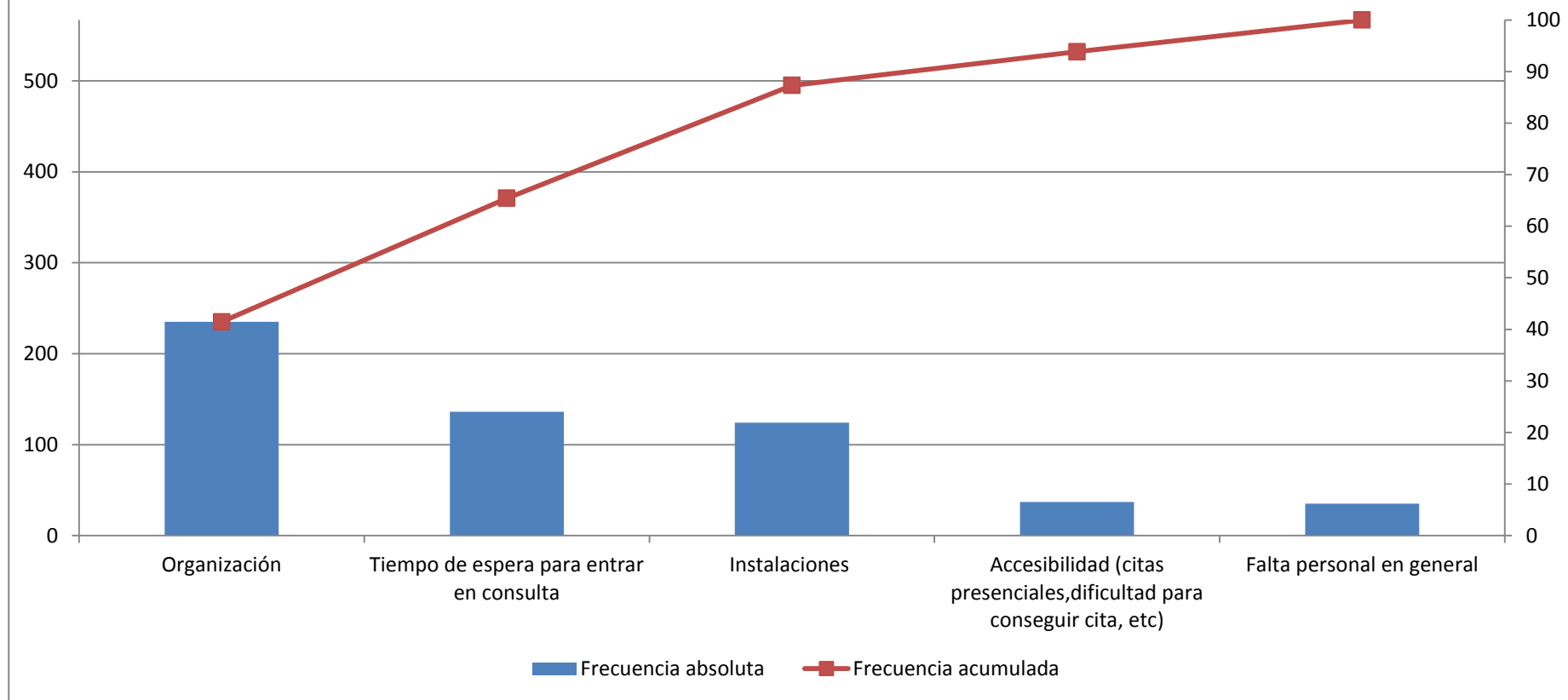
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	166	83,8	78,7	89,0	8,8	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	198	163	82,3	77,0	87,6	8,7	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	123	81	65,9	57,5	74,2	7,8	2,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	124	93	75,0	67,4	82,6	8,4	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	122	92	75,4	67,8	83,1	8,2	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	197	161	81,7	76,3	87,1	8,6	1,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	195	150	76,9	71,0	82,8	8,5	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	125	99	79,2	72,1	86,3	8,6	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	123	99	80,5	73,5	87,5	8,5	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.405</b>	<b>1.104</b>	<b>78,6</b>	<b>76,4</b>	<b>80,7</b>	<b>8,5</b>	<b>1,8</b>

25. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Organización		Tiempo de espera para entrar en consulta		Instalaciones		Accesibilidad (citas presenciales, dificultad para conseguir cita, etc)		Falta personal en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	104	21	20,2	30	28,8	19	18,3	2	1,9	5	4,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	106	29	27,4	21	19,8	18	17,0	4	3,8	8	7,5
III	Hospital Rafael Méndez	87	48	55,2	9	10,3	9	10,3	10	11,5	1	1,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	73	24	32,9	17	23,3	9	12,3	2	2,7	3	4,1
V	Hospital Virgen del Castillo	62	16	25,8	4	6,5	18	29,0	2	3,2	3	4,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	91	21	23,1	19	20,9	19	20,9	10	11,0	5	5,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	86	27	31,4	13	15,1	7	8,1	6	7,0	6	7,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	28	35,4	19	24,1	9	11,4	1	1,3	3	3,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	59	21	35,6	4	6,8	16	27,1	0	0,0	1	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>747</b>	<b>235</b>	<b>31,5</b>	<b>136</b>	<b>18,2</b>	<b>124</b>	<b>16,6</b>	<b>37</b>	<b>5,0</b>	<b>35</b>	<b>4,7</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

**25. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas, ¿qué elegiría?**



n= 567

Se especifican los incumplimientos más citados

**26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?\***

<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	152	144	94,7	91,2	98,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	177	169	95,5	92,4	98,5
III	Hospital Rafael Méndez	82	77	93,9	88,7	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	108	103	95,4	91,4	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	114	99	86,8	80,6	93,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	157	149	94,9	91,5	98,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	179	165	92,2	88,2	96,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	121	111	91,7	86,8	96,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	98	93,3	88,6	98,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.195</b>	<b>1.115</b>	<b>93,3</b>	<b>91,9</b>	<b>94,7</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.

## 27. ¿Le recomendaría esta consulta 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	151	130	86,1	80,6	91,6	8,8	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	175	152	86,9	81,9	91,9	8,9	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	81	65	80,2	71,6	88,9	8,5	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	106	93	87,7	81,5	94,0	8,6	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	108	84	77,8	69,9	85,6	8,4	2,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	155	133	85,8	80,3	91,3	9,0	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	172	141	82,0	76,2	87,7	8,5	2,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	116	103	88,8	83,1	94,5	8,9	2,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	105	92	87,6	81,3	93,9	8,8	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.169</b>	<b>993</b>	<b>84,9</b>	<b>82,9</b>	<b>87,0</b>	<b>8,7</b>	<b>2,0</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en consultas externas del hospital.

## 28. ¿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	184	113	61,4	54,4	68,4	7,7	2,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	98	54,4	47,2	61,7	7,4	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	113	56	49,6	40,3	58,8	6,7	2,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	114	55	48,2	39,1	57,4	6,6	3,0
V	Hospital Virgen del Castillo	107	59	55,1	45,7	64,6	7,0	2,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	186	113	60,8	53,7	67,8	7,6	2,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	173	97	56,1	48,7	63,5	7,3	2,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	115	68	59,1	50,1	68,1	7,5	2,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	111	61	55,0	45,7	64,2	7,2	2,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.283</b>	<b>720</b>	<b>56,1</b>	<b>53,4</b>	<b>58,8</b>	<b>7,3</b>	<b>2,6</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS CONSULTAS EXTERNAS 2020

CONSULTAS EXTERNAS	Porcentajes de Cumplimiento - 2020									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la visita?	81,0	82,2	80,2	69,9	80,5	79,2	88,9	83,2	77,7	81,1
3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	98,4	100	97,0	96,0	97,6	97,6	98,5	100	97,6	100
4. ¿Pudo modificarla?	60,9									
5. ¿Cómo de satisfecho está con la cita obtenida la última vez que fue a las Consultas Externas?	78,2	85,5	78,4	69,6	79,2	75,8	81,2	76,3	72,6	79,8
7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?	95,7	96,8	98,3	90,0	97,2	94,5	90,5	96,0	97,5	99,0
9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio...	82,1	76,6	81,1	80,0	80,4	75,4	80,6	89,8	90,1	82,5
11. Aproximadamente ¿cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta? (30 minutos o menos)	76,3	71,4	77,7	79,3	69,4	74,1	74,7	82,5	72,3	84,5
12. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?	67,1	70,8	70,6	63,4	61,1	56,1	63,9	70,1	66,7	77,1
12. ¿Cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico? (media)	7,9	7,9	8,0	8,0	7,7	7,9	7,8	7,9	8,0	8,1
13. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico?	84,3	87,4	83,9	76,4	84,8	78,5	83,9	83,4	88,0	91,1
13. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico? (media)	8,8	9,0	8,9	8,4	8,7	8,4	8,9	8,6	9,0	9,1
14. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	94,1	96,0	95,5	96,0	93,5	91,2	95,5	88,9	95,2	96,0
15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	98,1	96,9	98,0	97,7	99,1	98,0	98,1	98,1	100	98,2
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	94,9	92,7	97,9	91,7	97,1	95,9	92,1	97,5	92,7	94,6
17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?	37,9	42,0	39,0	34,7	38,4	30,4	42,5	36,2	41,6	31,5
18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?	73,0	68,8	66,2		82,5	81,8	59,4	75,0	81,6	
18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron como obtenerlos?	87,0									
19. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal médico?	96,8	99,0	98,0	97,6	96,0	94,4	98,0	94,0	97,6	96,0
20. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal de enfermería?	98,3	97,1	98,7	97,7	99,1	96,3	99,4	99,4	99,0	98,2
21. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal administrativo?	96,3	96,7	98,5	94,8	97,2	95,9	97,3	96,2	94,6	93,2
22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita?	96,4	99,3	97,6	97,5	95,3	90,2	96,8	96,6	95,9	96,2
23. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante esa consulta?	87,6	85,5	91,0	81,7	88,9	75,4	87,4	88,7	92,5	94,2
23. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante esa consulta? (media)	8,9	8,8	9,2	8,7	8,9	8,6	9,0	8,9	9,2	9,2
24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?	78,6	83,8	82,3	65,9	75,0	75,4	81,7	76,9	79,2	80,5
24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? (media)	8,5	8,8	8,7	7,8	8,4	8,2	8,6	8,5	8,6	8,5
26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?	93,3	94,7	95,5	93,9	95,4	86,8	94,9	92,2	91,7	93,3
27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	84,9	86,1	86,9	80,2	87,7	77,8	85,8	82,0	88,8	87,6
27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)	8,7	8,8	8,9	8,5	8,6	8,4	9,0	8,5	8,9	8,8
28. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	56,1	61,4	54,4	49,6	48,2	55,1	60,8	56,1	59,1	55,0
28. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	7,3	7,7	7,4	6,7	6,6	7,0	7,6	7,3	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 traza 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

2.1.17	Satisfacción en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que califican globalmente con 8 y más su satisfacción con Consultas Externas del hospital x100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS
78,6

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
83,8	82,3	65,9	75,0	75,4	81,7	76,9	79,2	80,5

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

2.1.18	Accesibilidad en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con la accesibilidad a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	$\sum$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Pacientes que califican con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que fue a las Consultas Externas del hospital x100 / Total de valoraciones
	Pacientes que tuvieron que esperar 30 minutos o menos, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x100 / Total de valoraciones.
	Pacientes que califican con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS
73,9

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
75,9	75,6	70,8	69,9	68,7	73,3	76,3	70,5	80,5

78,2
------

85,5	78,4	69,6	79,2	75,8	81,2	76,3	72,6	79,8
------	------	------	------	------	------	------	------	------

76,3
------

71,4	77,7	79,3	69,4	74,1	74,7	82,5	72,3	84,5
------	------	------	------	------	------	------	------	------

67,1
------

70,8	70,6	63,4	61,1	56,1	63,9	70,1	66,7	77,1
------	------	------	------	------	------	------	------	------

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

2.1.19	Información en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debían seguir x100/Total de valoraciones.
Meta	

SMS
84,3

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
87,4	83,9	76,4	84,8	78,5	83,9	83,4	88,0	91,1

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