

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**HOSPITALIZACIÓN ADULTOS**  
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	63
Indicadores del Acuerdo de Gestión	64

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido dados de alta en el hospital por servicios médicos o quirúrgicos, del 21 de septiembre al 1 de noviembre de 2020, tras permanecer en él, como mínimo, una estancia completa. El periodo de estudio se amplió en aquellos hospitales que no tenían muestra suficiente (Hospital Comarcal del Noroeste, Hospital Virgen del Castillo y H.G.U. Los Arcos del Mar Menor). Se excluyen ingresos en psiquiatría y UCI. 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 más tiempo en su ingreso en el hospital.

### 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 - Caravaca. 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, tipo de servicio (médico o quirúrgico) y semana de atención.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 2.480 encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización de Adultos 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 hospitalizada en un 71,5% de los casos y al acompañante en el 28,5% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 9 minutos (5-30 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 06/10/2020 y finalizó el 23/10/2020.

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400
III	Hospital Rafael Méndez	200
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	160
V	Hospital Virgen del Castillo	160
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	160
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.480</b>

## Edad del/la paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menos 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	400	6	1,5	22	5,5	70	17,5	152	38,0	150	37,5	58,3	19,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	2	0,5	8	2,0	63	15,8	133	33,3	194	48,5	62,6	18,2
III	Hospital Rafael Méndez	200	3	1,5	2	1,0	28	14,0	71	35,5	96	48,0	62,5	17,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	160	0	0,0	3	1,9	22	13,8	53	33,1	82	51,3	63,8	18,2
V	Hospital Virgen del Castillo	160	3	1,9	4	2,5	26	16,3	44	27,5	83	51,9	62,4	20,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	8	2,0	7	1,8	49	12,3	126	31,5	210	52,5	63,5	17,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	4	1,0	14	3,5	57	14,3	132	33,0	193	48,3	62,1	19,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	5	2,5	3	1,5	39	19,5	68	34,0	85	42,5	59,7	18,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	160	1	0,6	2	1,3	17	10,6	55	34,4	85	53,1	65,0	17,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.480</b>	<b>32</b>	<b>1,3</b>	<b>65</b>	<b>2,6</b>	<b>371</b>	<b>15,0</b>	<b>834</b>	<b>33,6</b>	<b>1.178</b>	<b>47,5</b>	<b>62,0</b>	<b>18,7</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	100	1	1,0	9	9,0	67	67,0	23	23,0	56,0	11,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	106	1	0,9	25	23,6	62	58,5	18	17,0	53,3	11,6
III	Hospital Rafael Méndez	54	1	1,9	18	33,3	30	55,6	5	9,3	50,6	12,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	0	0,0	8	13,8	34	58,6	16	27,6	56,5	11,8
V	Hospital Virgen del Castillo	59	0	0,0	3	5,1	47	79,7	9	15,3	56,9	9,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	104	0	0,0	16	15,4	67	64,4	21	20,2	55,3	11,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	2	1,7	21	18,1	69	59,5	24	20,7	54,2	12,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	43	0	0,0	7	16,3	28	65,1	8	18,6	55,1	10,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	57	1	1,8	11	19,3	35	61,4	10	17,5	53,9	11,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>697</b>	<b>6</b>	<b>0,9</b>	<b>118</b>	<b>16,9</b>	<b>439</b>	<b>63,0</b>	<b>134</b>	<b>19,2</b>	<b>54,7</b>	<b>11,6</b>

### Género del/la paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	177	44,3	223	55,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	197	49,3	203	50,8
III	Hospital Rafael Méndez	200	100	50,0	100	50,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	160	88	55,0	72	45,0
V	Hospital Virgen del Castillo	160	78	48,8	82	51,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	235	58,8	165	41,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	195	48,8	205	51,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	107	53,5	93	46,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	160	67	41,9	93	58,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.480</b>	<b>1.244</b>	<b>50,2</b>	<b>1.236</b>	<b>49,8</b>

### Género del/la informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	101	36	35,6	65	64,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	107	39	36,4	68	63,6
III	Hospital Rafael Méndez	55	14	25,5	41	74,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	24	41,4	34	58,6
V	Hospital Virgen del Castillo	60	16	26,7	44	73,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	107	36	33,6	71	66,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	35	30,2	81	69,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	44	15	34,1	29	65,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	58	17	29,3	41	70,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>706</b>	<b>232</b>	<b>32,9</b>	<b>474</b>	<b>67,1</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	399	66	16,5	333	83,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	395	84	21,3	311	78,7
III	Hospital Rafael Méndez	195	57	29,2	138	70,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	156	54	34,6	102	65,4
V	Hospital Virgen del Castillo	158	47	29,7	111	70,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	396	89	22,5	307	77,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	392	78	19,9	314	80,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	33	16,6	166	83,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	159	52	32,7	107	67,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.449</b>	<b>560</b>	<b>22,9</b>	<b>1.889</b>	<b>77,1</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	101	3	3,0	98	97,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	107	6	5,6	101	94,4
III	Hospital Rafael Méndez	54	1	1,9	53	98,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	5	8,6	53	91,4
V	Hospital Virgen del Castillo	59	1	1,7	58	98,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	106	9	8,5	97	91,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	5	4,3	111	95,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	43	2	4,7	41	95,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	57	5	8,8	52	91,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>701</b>	<b>37</b>	<b>5,3</b>	<b>664</b>	<b>94,7</b>

## Nacionalidad del/la paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	400	377	94,3	23	5,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	400	362	90,5	38	9,5
III	Hospital Rafael Méndez	200	165	82,5	35	17,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	160	154	96,3	6	3,8
V	Hospital Virgen del Castillo	160	153	95,6	7	4,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	400	374	93,5	26	6,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	356	89,0	44	11,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	171	85,5	29	14,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	160	156	97,5	4	2,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.480</b>	<b>2.268</b>	<b>91,5</b>	<b>212</b>	<b>8,5</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	397	207	52,1	190	47,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	395	196	49,6	199	50,4
III	Hospital Rafael Méndez	199	101	50,8	98	49,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	159	76	47,8	83	52,2
V	Hospital Virgen del Castillo	158	80	50,6	78	49,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	182	45,7	216	54,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	204	51,3	194	48,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	102	51,3	97	48,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	158	96	60,8	62	39,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.461</b>	<b>1.244</b>	<b>50,5</b>	<b>1.217</b>	<b>49,5</b>

# CUESTIONARIO

## 1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No me dio ninguna información	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	168	1	164	97,6	95,3	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	161	3	151	93,8	90,1	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	96	0	94	97,9	95,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	62	3	62	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	56	1	49	87,5	78,8	96,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	163	1	140	85,9	80,5	91,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	171	3	155	90,6	86,3	95,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	0	68	90,7	84,1	97,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	75	1	73	97,3	93,7	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.027</b>	<b>13</b>	<b>956</b>	<b>93,1</b>	<b>91,5</b>	<b>94,6</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios que fueron intervenidos durante su estancia en el hospital

## 2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No me preocupaba nada	Sí		ICI	ICS
		n		n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	166	2	142	85,5	80,2	90,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	8	125	80,1	73,9	86,4
III	Hospital Rafael Méndez	87	6	73	83,9	76,2	91,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	57	5	52	91,2	83,9	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	56	0	39	69,6	57,6	81,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	160	1	141	88,1	83,1	93,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	160	13	140	87,5	82,4	92,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	2	66	90,4	83,7	97,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	75	1	64	85,3	77,3	93,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>990</b>	<b>38</b>	<b>842</b>	<b>85,1</b>	<b>82,8</b>	<b>87,3</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios que fueron intervenidos durante su estancia en el hospital

### 3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el documento de Consentimiento Informado?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	168	164	97,6	95,3	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	154	96,3	93,3	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	93	90	96,8	93,2	100,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	62	59	95,2	89,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	57	100	100	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	166	165	99,4	98,2	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	174	167	96,0	93,1	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	75	70	93,3	87,7	99,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	73	72	98,6	96,0	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.028</b>	<b>998</b>	<b>97,1</b>	<b>96,1</b>	<b>98,1</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios que fueron intervenidos durante su estancia en el hospital

#### 4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	155	136	87,7	82,6	92,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	142	123	86,6	81,0	92,2
III	Hospital Rafael Méndez	82	73	89,0	82,3	95,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	50	89,3	81,2	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	53	46	86,8	77,7	95,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	153	117	76,5	69,7	83,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	156	140	89,7	85,0	94,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	64	92,8	86,6	98,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	67	59	88,1	80,3	95,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>933</b>	<b>808</b>	<b>86,6</b>	<b>84,4</b>	<b>88,8</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios que fueron intervenidos durante su estancia en el hospital

## 5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	153	126	82,4	76,3	88,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	135	108	80,0	73,3	86,7
III	Hospital Rafael Méndez	79	64	81,0	72,4	89,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	48	40	83,3	72,8	93,9
V	Hospital Virgen del Castillo	53	49	92,5	85,3	99,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	149	139	93,3	89,3	97,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	155	129	83,2	77,3	89,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	59	90,8	83,7	97,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	71	59	83,1	74,4	91,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>908</b>	<b>773</b>	<b>85,1</b>	<b>82,8</b>	<b>87,4</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios que fueron intervenidos durante su estancia en el hospital

**6. ¿Le informaron a usted o su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	387	279	72,1	67,6	76,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	375	247	65,9	61,1	70,7
III	Hospital Rafael Méndez	190	125	65,8	59,0	72,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	159	122	76,7	70,2	83,3
V	Hospital Virgen del Castillo	160	134	83,8	78,0	89,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	380	257	67,6	62,9	72,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	368	261	70,9	66,3	75,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	190	139	73,2	66,9	79,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	149	104	69,8	62,4	77,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.358</b>	<b>1.668</b>	<b>70,7</b>	<b>68,9</b>	<b>72,6</b>

## 7. ¿Cómo valora la información que le dieron?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	269	230	85,5	81,3	89,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	241	211	87,6	83,4	91,7
III	Hospital Rafael Méndez	125	112	89,6	84,2	95,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	122	116	95,1	91,2	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	133	119	89,5	84,3	94,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	254	231	90,9	87,4	94,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	258	239	92,6	89,4	95,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	136	123	90,4	85,5	95,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	103	96	93,2	88,3	98,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.641</b>	<b>1.477</b>	<b>90,0</b>	<b>88,6</b>	<b>91,5</b>

### 8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	370	336	90,8	87,9	93,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	366	311	85,0	81,3	88,6
III	Hospital Rafael Méndez	185	157	84,9	79,7	90,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	154	134	87,0	81,7	92,3
V	Hospital Virgen del Castillo	155	137	88,4	83,3	93,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	356	313	87,9	84,5	91,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	369	320	86,7	83,3	90,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	179	155	86,6	81,6	91,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	150	117	78,0	71,4	84,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.284</b>	<b>1.980</b>	<b>86,7</b>	<b>85,3</b>	<b>88,1</b>

**9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o acompañante su nombre para confirmar su identidad?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	368	340	92,4	89,7	95,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	360	325	90,3	87,2	93,3
III	Hospital Rafael Méndez	186	173	93,0	89,3	96,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	150	140	93,3	89,3	97,3
V	Hospital Virgen del Castillo	151	142	94,0	90,3	97,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	364	343	94,2	91,8	96,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	345	328	95,1	92,8	97,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	185	169	91,4	87,3	95,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	148	135	91,2	86,7	95,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.257</b>	<b>2.095</b>	<b>92,8</b>	<b>91,8</b>	<b>93,9</b>

**10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	389	324	83,3	79,6	87,0	8,8	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	378	308	81,5	77,6	85,4	8,5	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	197	156	79,2	73,5	84,9	8,6	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	155	137	88,4	83,3	93,4	8,9	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	156	134	85,9	80,4	91,4	8,7	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	382	329	86,1	82,7	89,6	8,9	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	377	314	83,3	79,5	87,1	8,7	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	197	169	85,8	80,9	90,7	8,8	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	149	120	80,5	74,2	86,9	8,5	2,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.380</b>	<b>1.991</b>	<b>83,7</b>	<b>82,2</b>	<b>85,1</b>	<b>8,7</b>	<b>1,7</b>

**11. Durante su estancia, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, etc.?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre y casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	380	332	87,4	84,0	90,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	378	320	84,7	81,0	88,3
III	Hospital Rafael Méndez	186	147	79,0	73,2	84,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	150	132	88,0	82,8	93,2
V	Hospital Virgen del Castillo	155	128	82,6	76,6	88,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	378	326	86,2	82,8	89,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	385	323	83,9	80,2	87,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	193	162	83,9	78,8	89,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	151	135	89,4	84,5	94,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.356</b>	<b>2.005</b>	<b>85,1</b>	<b>83,7</b>	<b>86,5</b>

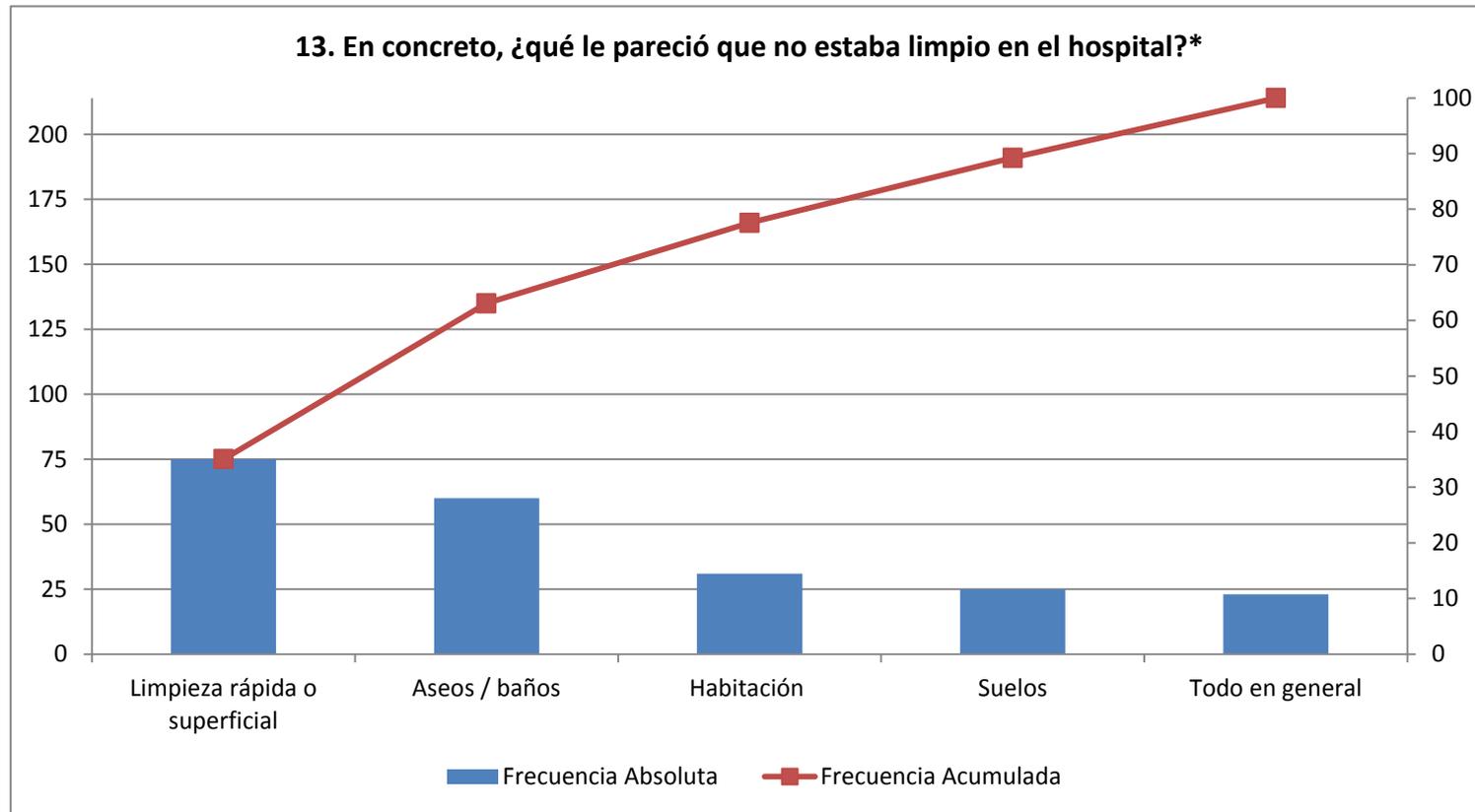
## 12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	398	354	88,9	85,9	92,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	393	358	91,1	88,3	93,9
III	Hospital Rafael Méndez	196	166	84,7	79,7	89,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	158	140	88,6	83,7	93,6
V	Hospital Virgen del Castillo	156	127	81,4	75,3	87,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	395	344	87,1	83,8	90,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	394	355	90,1	87,2	93,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	185	93,0	89,4	96,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	156	127	81,4	75,3	87,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.445</b>	<b>2.156</b>	<b>88,2</b>	<b>86,9</b>	<b>89,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		Limpieza rápida o superficial		Aseos / baños		Habitación		Suelos		Todo en general	
		n		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	44		8	18,2	6	13,6	8	18,2	6	13,6	1	2,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	35		10	28,6	2	5,7	4	11,4	6	17,1	3	8,6
III	Hospital Rafael Méndez	30		11	37,9	7	24,1	1	3,4	2	6,9	1	3,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18		8	44,4	5	27,8	0	0,0	1	5,6	1	5,6
V	Hospital Virgen del Castillo	29		6	20,7	4	13,8	3	10,3	2	6,9	3	10,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	51		13	25,5	12	23,5	8	15,7	1	2,0	6	11,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	39		8	20,5	11	28,2	3	7,7	4	10,3	4	10,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	14		6	42,9	3	21,4	0	0,0	0	0,0	3	21,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	29		5	17,2	10	34,5	4	13,8	3	10,3	1	3,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>289</b>		<b>75</b>	<b>26,0</b>	<b>60</b>	<b>20,8</b>	<b>31</b>	<b>10,8</b>	<b>25</b>	<b>8,7</b>	<b>23</b>	<b>8,0</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



n=214

\* Se especifican los incumplimientos más citados

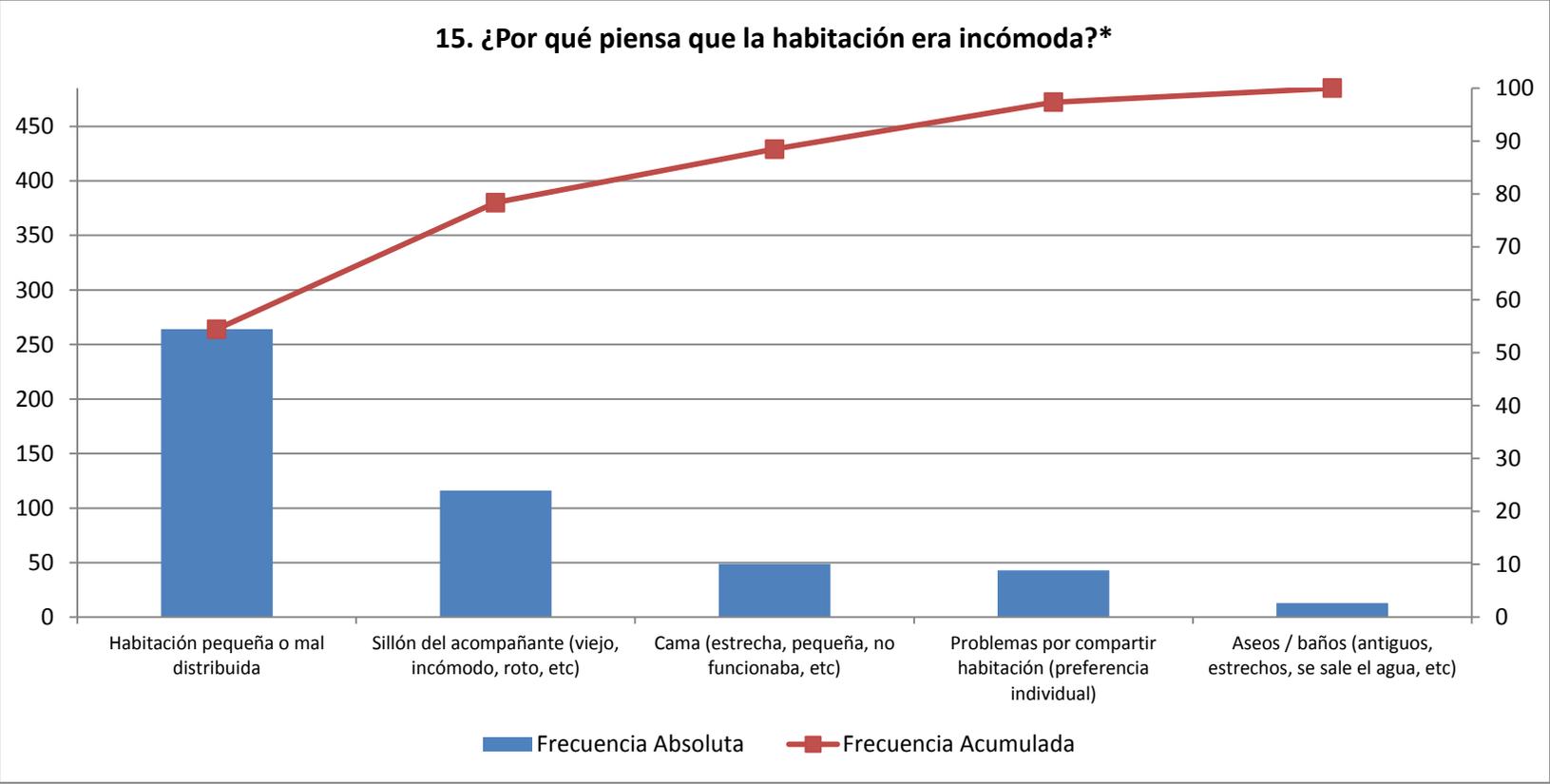
#### 14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	397	302	76,1	71,9	80,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	392	314	80,1	76,1	84,1
III	Hospital Rafael Méndez	193	163	84,5	79,3	89,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	159	122	76,7	70,2	83,3
V	Hospital Virgen del Castillo	156	128	82,1	76,0	88,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	398	321	80,7	76,8	84,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	306	76,9	72,7	81,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	145	72,5	66,3	78,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	160	126	78,8	72,4	85,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.453</b>	<b>1.927</b>	<b>78,6</b>	<b>76,9</b>	<b>80,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Habitación pequeña o mal distribuida		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, roto, etc)		Cama (estrecha, pequeña, no funcionaba, etc)		Problemas por compartir habitación (preferencia individual)		Aseos / baños (antiguos, estrechos, se sale el agua, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	95	67	70,5	15	15,8	4	4,2	5	5,3	2	2,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	78	35	44,9	13	16,7	10	12,8	8	10,3	5	6,4
III	Hospital Rafael Méndez	30	14	46,7	5	16,7	7	23,3	2	6,7	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	37	22	59,5	10	27,0	1	2,7	2	5,4	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	27	17	63,0	4	14,8	1	3,7	2	7,4	1	3,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	77	33	42,9	20	26,0	4	5,2	8	10,4	3	3,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	92	35	38,0	27	29,3	13	14,1	10	10,9	2	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	24	43,6	11	20,0	7	12,7	4	7,3	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	34	17	50,0	11	32,4	2	5,9	2	5,9	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>525</b>	<b>264</b>	<b>50,3</b>	<b>116</b>	<b>22,1</b>	<b>49</b>	<b>9,3</b>	<b>43</b>	<b>8,2</b>	<b>13</b>	<b>2,5</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



n=485

\* Se especifican los incumplimientos más citados

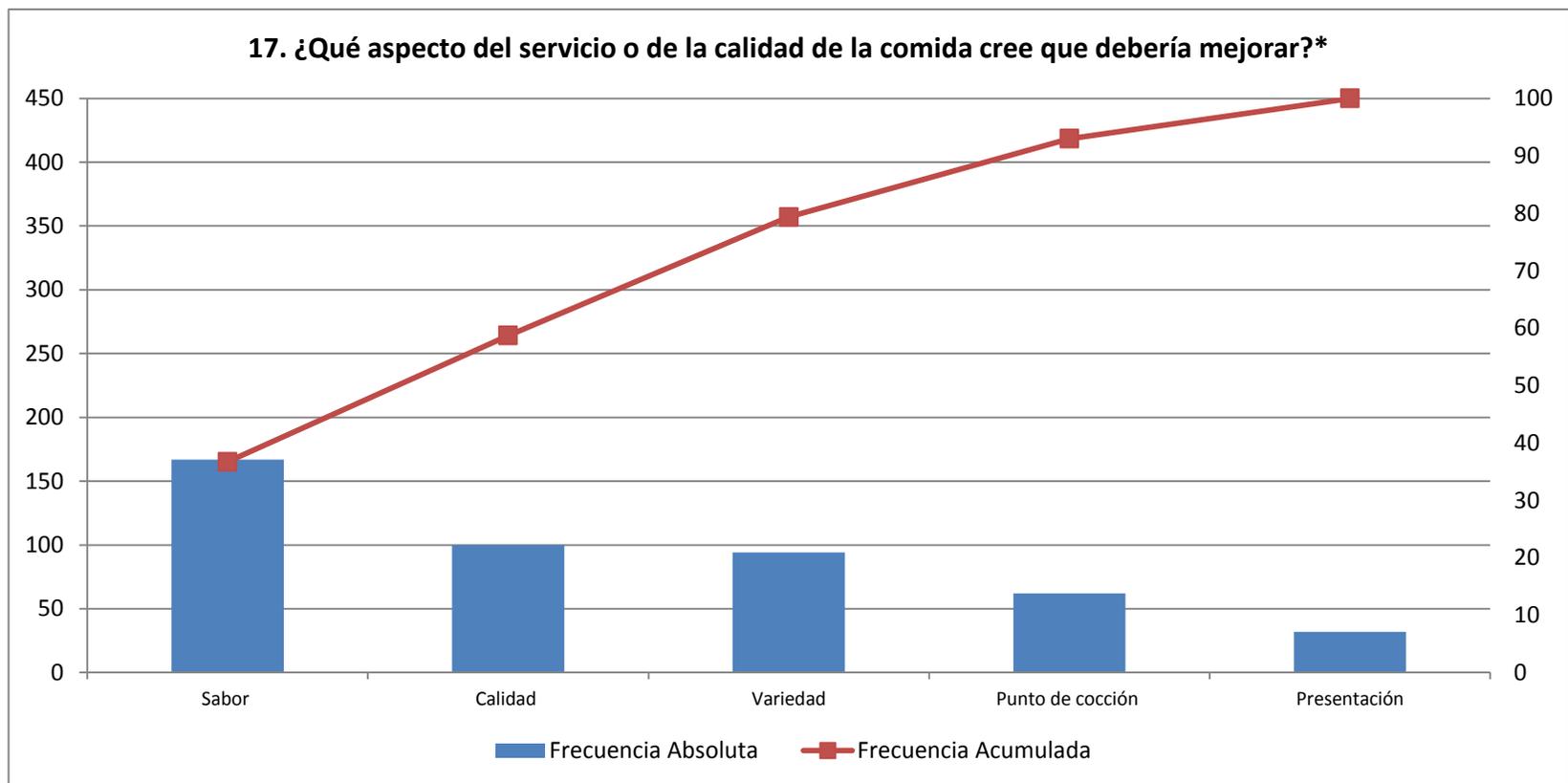
## 16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	376	283	75,3	70,9	79,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	362	253	69,9	65,2	74,6
III	Hospital Rafael Méndez	192	149	77,6	71,7	83,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	154	124	80,5	74,3	86,8
V	Hospital Virgen del Castillo	155	132	85,2	79,6	90,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	364	273	75,0	70,6	79,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	370	288	77,8	73,6	82,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	187	143	76,5	70,4	82,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	153	103	67,3	59,9	74,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.313</b>	<b>1.748</b>	<b>75,6</b>	<b>73,8</b>	<b>77,3</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sabor		Calidad		Variedad		Punto de cocción		Presentación	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	93	25	26,9	10	10,8	14	15,1	15	16,1	12	12,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	109	23	21,1	24	22,0	21	19,3	10	9,2	3	2,8
III	Hospital Rafael Méndez	43	16	37,2	6	14,0	5	11,6	2	4,7	3	7,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	30	12	40,0	3	10,0	6	20,0	5	16,7	1	3,3
V	Hospital Virgen del Castillo	23	7	30,4	4	17,4	2	8,7	3	13,0	2	8,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	91	30	33,0	17	18,7	15	16,5	13	14,3	6	6,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	82	26	31,7	15	18,3	19	23,2	6	7,3	2	2,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	44	14	31,8	12	27,3	5	11,4	4	9,1	1	2,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	50	14	28,0	9	18,0	7	14,0	4	8,0	2	4,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>565</b>	<b>167</b>	<b>29,6</b>	<b>100</b>	<b>17,7</b>	<b>94</b>	<b>16,6</b>	<b>62</b>	<b>11,0</b>	<b>32</b>	<b>5,7</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



n=485

\* Se especifican los incumplimientos más citados

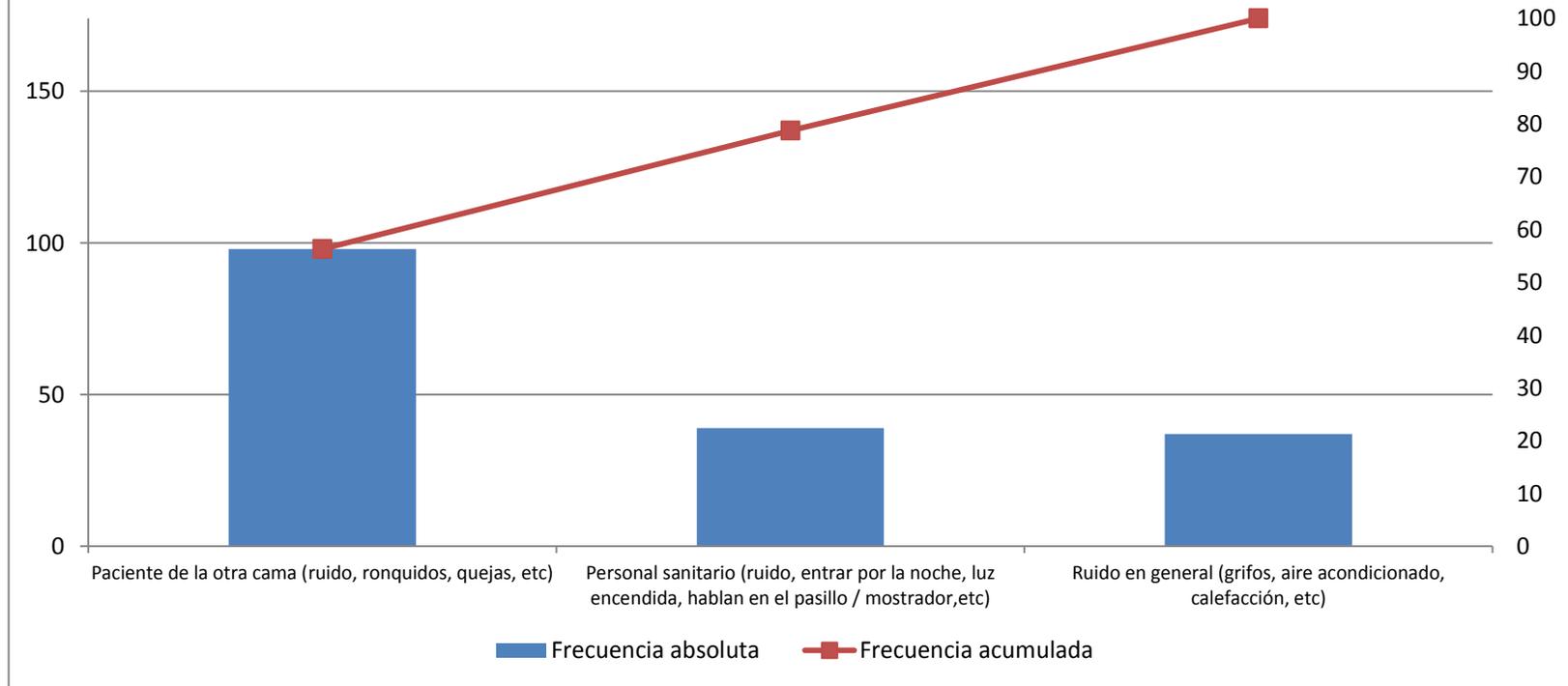
### 18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	392	355	90,6	87,7	93,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	389	364	93,6	91,1	96,0
III	Hospital Rafael Méndez	197	177	89,8	85,6	94,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	159	147	92,5	88,3	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	157	145	92,4	88,2	96,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	364	92,4	89,8	95,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	395	371	93,9	91,6	96,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	179	89,9	85,8	94,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	153	150	98,0	95,8	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.435</b>	<b>2.252</b>	<b>92,5</b>	<b>91,4</b>	<b>93,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Personal sanitario (ruido, entrar por la noche, luz encendida, hablan en el pasillo / mostrador,etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	36	18	48,6	8	21,6	10	27,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	24	14	56,0	6	24,0	4	16,0
III	Hospital Rafael Méndez	16	10	50,0	2	10,0	4	20,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12	5	41,7	4	33,3	3	25,0
V	Hospital Virgen del Castillo	11	3	25,0	2	16,7	6	50,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	30	20	66,7	6	20,0	4	13,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	23	16	66,7	4	16,7	3	12,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	19	11	55,0	5	25,0	3	15,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>174</b>	<b>98</b>	<b>53,6</b>	<b>39</b>	<b>21,3</b>	<b>37</b>	<b>20,2</b>

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



n=174

**20. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	396	345	87,1	83,8	90,4	8,9	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	395	325	82,3	78,5	86,0	8,7	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	199	167	83,9	78,8	89,0	8,8	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	159	140	88,1	83,0	93,1	9,0	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	159	144	90,6	86,0	95,1	9,0	1,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	389	338	86,9	83,5	90,2	8,9	1,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	394	326	82,7	79,0	86,5	8,7	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	170	85,4	80,5	90,3	8,9	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	155	131	84,5	78,8	90,2	8,9	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.445</b>	<b>2.086</b>	<b>85,3</b>	<b>83,9</b>	<b>86,7</b>	<b>8,8</b>	<b>1,6</b>

**21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	392	343	87,5	84,2	90,8	8,9	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	393	336	85,5	82,0	89,0	8,8	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	195	166	85,1	80,1	90,1	8,8	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	159	140	88,1	83,0	93,1	8,9	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	157	139	88,5	83,6	93,5	9,0	1,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	349	88,6	85,4	91,7	9,0	1,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	323	81,4	77,5	85,2	8,8	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	165	83,3	78,1	88,5	8,7	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	155	126	81,3	75,2	87,4	8,7	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.440</b>	<b>2.087</b>	<b>85,5</b>	<b>84,1</b>	<b>86,9</b>	<b>8,8</b>	<b>1,6</b>

## 22. ¿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	398	382	96,0	94,1	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	396	365	92,2	89,5	94,8
III	Hospital Rafael Méndez	199	189	95,0	91,9	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	157	147	93,6	89,8	97,5
V	Hospital Virgen del Castillo	156	148	94,9	91,4	98,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	393	382	97,2	95,6	98,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	395	377	95,4	93,4	97,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	188	94,9	91,9	98,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	158	151	95,6	92,4	98,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.450</b>	<b>2.329</b>	<b>95,1</b>	<b>94,2</b>	<b>95,9</b>

### 23. ¿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	399	380	95,2	93,1	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	398	383	96,2	94,4	98,1
III	Hospital Rafael Méndez	199	190	95,5	92,6	98,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	160	154	96,3	93,3	99,2
V	Hospital Virgen del Castillo	158	148	93,7	89,9	97,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	397	386	97,2	95,6	98,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	387	97,2	95,6	98,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	195	97,5	95,3	99,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	159	149	93,7	89,9	97,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.468</b>	<b>2.372</b>	<b>96,1</b>	<b>95,3</b>	<b>96,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno y bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	394	378	95,9	94,0	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	390	364	93,3	90,9	95,8
III	Hospital Rafael Méndez	196	182	92,9	89,3	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	157	145	92,4	88,2	96,5
V	Hospital Virgen del Castillo	155	149	96,1	93,1	99,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	389	377	96,9	95,2	98,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	392	375	95,7	93,6	97,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	195	184	94,4	91,1	97,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	158	147	93,0	89,1	97,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.426</b>	<b>2.301</b>	<b>94,8</b>	<b>94,0</b>	<b>95,7</b>

## 25. ¿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	393	381	96,9	95,2	98,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	392	374	95,4	93,3	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	196	189	96,4	93,8	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	156	147	94,2	90,6	97,9
V	Hospital Virgen del Castillo	153	145	94,8	91,2	98,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	395	387	98,0	96,6	99,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	391	380	97,2	95,5	98,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	190	95,5	92,6	98,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	157	148	94,3	90,6	97,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.432</b>	<b>2.341</b>	<b>96,3</b>	<b>95,5</b>	<b>97,0</b>

## 26. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien y bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	397	380	95,7	93,7	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	391	376	96,2	94,3	98,1
III	Hospital Rafael Méndez	198	184	92,9	89,4	96,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	160	144	90,0	85,4	94,6
V	Hospital Virgen del Castillo	159	153	96,2	93,3	99,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	392	377	96,2	94,3	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	390	373	95,6	93,6	97,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	187	93,5	90,1	96,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	158	150	94,9	91,5	98,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.445</b>	<b>2.324</b>	<b>95,1</b>	<b>94,2</b>	<b>95,9</b>

## 27. ¿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	393	377	95,9	94,0	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	393	375	95,4	93,4	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	199	190	95,5	92,6	98,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	157	153	97,5	95,0	99,9
V	Hospital Virgen del Castillo	157	151	96,2	93,2	99,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	396	380	96,0	94,0	97,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	388	371	95,6	93,6	97,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	188	94,5	91,3	97,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	156	151	96,8	94,0	99,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.438</b>	<b>2.336</b>	<b>95,8</b>	<b>95,0</b>	<b>96,6</b>

## 28. ¿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	391	378	96,7	94,9	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	394	382	97,0	95,3	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	195	188	96,4	93,8	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	158	156	98,7	97,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	156	150	96,2	93,1	99,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	383	97,2	95,6	98,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	396	383	96,7	95,0	98,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	193	97,0	94,6	99,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	156	147	94,2	90,6	97,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.439</b>	<b>2.360</b>	<b>96,8</b>	<b>96,1</b>	<b>97,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena y buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	394	386	98,0	96,6	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	395	377	95,4	93,4	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	198	188	94,9	91,9	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	158	154	97,5	95,0	99,9
V	Hospital Virgen del Castillo	156	151	96,8	94,0	99,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	397	384	96,7	95,0	98,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	397	385	97,0	95,3	98,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	190	96,0	93,2	98,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	156	149	95,5	92,3	98,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.449</b>	<b>2.364</b>	<b>96,5</b>	<b>95,8</b>	<b>97,3</b>

### 30. ¿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	389	378	97,2	95,5	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	391	375	95,9	93,9	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	194	189	97,4	95,2	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	157	153	97,5	95,0	99,9
V	Hospital Virgen del Castillo	155	152	98,1	95,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	395	385	97,5	95,9	99,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	392	376	95,9	94,0	97,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	196	185	94,4	91,2	97,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	153	145	94,8	91,2	98,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.422</b>	<b>2.338</b>	<b>96,5</b>	<b>95,8</b>	<b>97,3</b>

### 31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaban si tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	386	348	90,2	87,2	93,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	384	340	88,5	85,4	91,7
III	Hospital Rafael Méndez	191	173	90,6	86,4	94,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	154	145	94,2	90,5	97,9
V	Hospital Virgen del Castillo	148	137	92,6	88,3	96,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	384	356	92,7	90,1	95,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	385	349	90,6	87,7	93,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	190	176	92,6	88,9	96,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	159	142	89,3	84,5	94,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.381</b>	<b>2.166</b>	<b>91,0</b>	<b>89,8</b>	<b>92,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre y casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	334	323	96,7	94,8	98,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	336	320	95,2	93,0	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	170	162	95,3	92,1	98,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	134	95,7	92,4	99,1
V	Hospital Virgen del Castillo	135	127	94,1	90,1	98,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	337	330	97,9	96,4	99,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	347	337	97,1	95,4	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	179	169	94,4	91,0	97,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	142	134	94,4	90,6	98,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.120</b>	<b>2.036</b>	<b>96,0</b>	<b>95,2</b>	<b>96,9</b>

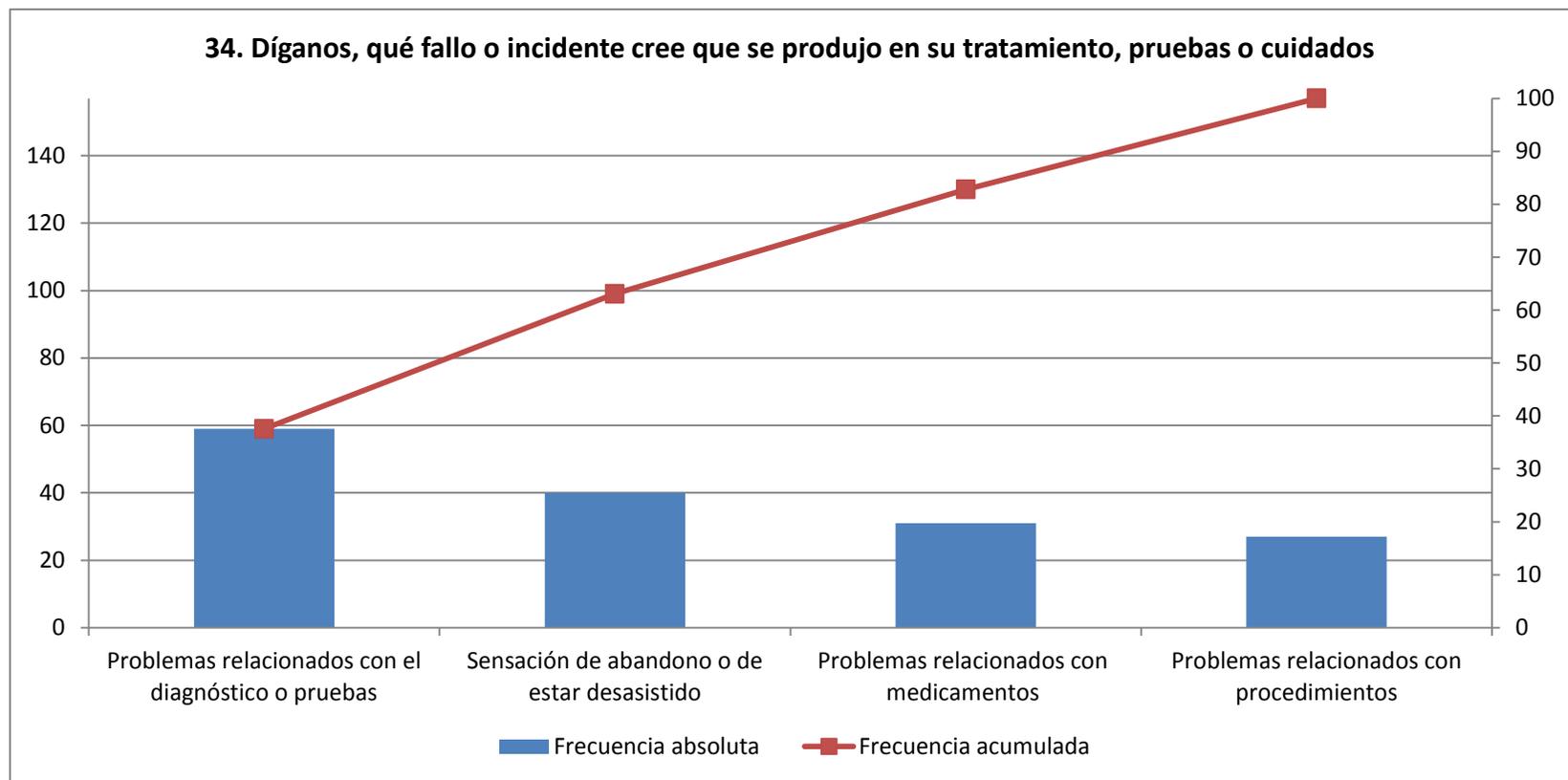
**33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	391	370	94,6	92,4	96,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	395	368	93,2	90,7	95,7
III	Hospital Rafael Méndez	193	177	91,7	87,8	95,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	157	139	88,5	83,6	93,5
V	Hospital Virgen del Castillo	159	149	93,7	89,9	97,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	392	371	94,6	92,4	96,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	389	356	91,5	88,7	94,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	198	174	87,9	83,3	92,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	159	137	86,2	80,8	91,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.433</b>	<b>2.241</b>	<b>92,1</b>	<b>91,0</b>	<b>93,2</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Problemas relacionados con el diagnóstico o pruebas		Sensación de abandono o de estar desasistido		Problemas relacionados con medicamentos		Problemas relacionados con procedimientos	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	21	3	14,3	3	14,3	7	33,3	3	14,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	27	7	25,9	4	14,8	4	14,8	6	22,2
III	Hospital Rafael Méndez	16	2	12,5	5	31,3	6	37,5	1	6,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	6	33,3	6	33,3	2	11,1	3	16,7
V	Hospital Virgen del Castillo	10	7	70,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	21	5	23,8	7	33,3	1	4,8	2	9,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	33	11	33,3	5	15,2	2	6,1	6	18,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	24	8	33,3	5	20,8	5	20,8	3	12,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	22	10	45,5	3	13,6	4	18,2	3	13,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>192</b>	<b>59</b>	<b>30,7</b>	<b>40</b>	<b>20,8</b>	<b>31</b>	<b>16,1</b>	<b>27</b>	<b>14,1</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados



n=157

\* Se especifican los incumplimientos más citados

### 35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	21	18	85,7	70,7	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	26	20	76,9	60,7	93,1
III	Hospital Rafael Méndez	16	11	68,8	46,0	91,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	15	83,3	66,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	10	5	50,0	19,0	81,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	21	15	71,4	52,1	90,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	32	29	90,6	80,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	22	14	63,6	43,5	83,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	20	16	80,0	62,5	97,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>186</b>	<b>143</b>	<b>76,9</b>	<b>70,8</b>	<b>82,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	20	12	60,0	38,5	81,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	26	13	50,0	30,8	69,2
III	Hospital Rafael Méndez	16	10	62,5	38,8	86,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	11	61,1	38,6	83,6
V	Hospital Virgen del Castillo	10	5	50,0	19,0	81,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	19	8	42,1	19,9	64,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	32	15	46,9	29,6	64,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	23	16	69,6	50,8	88,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	20	10	50,0	28,1	71,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>184</b>	<b>100</b>	<b>54,3</b>	<b>47,2</b>	<b>61,5</b>

### 37. ¿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	20	9	45,0	23,2	66,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	25	10	40,0	20,8	59,2
III	Hospital Rafael Méndez	16	7	43,8	19,4	68,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	6	33,3	11,6	55,1
V	Hospital Virgen del Castillo	9	2	22,2	0,0	49,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	19	9	47,4	24,9	69,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	33	10	30,3	14,6	46,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	23	11	47,8	27,4	68,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	20	8	40,0	18,5	61,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>183</b>	<b>72</b>	<b>39,3</b>	<b>32,3</b>	<b>46,4</b>

**38. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	395	348	88,1	84,9	91,3	9,0	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	384	329	85,7	82,2	89,2	8,8	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	199	178	89,4	85,2	93,7	9,0	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	160	137	85,6	80,2	91,1	8,8	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	159	138	86,8	81,5	92,1	8,9	1,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	394	346	87,8	84,6	91,0	9,0	1,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	398	346	86,9	83,6	90,2	8,9	1,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	200	174	87,0	82,3	91,7	8,9	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	160	136	85,0	79,5	90,5	8,8	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.449</b>	<b>2.132</b>	<b>87,1</b>	<b>85,7</b>	<b>88,4</b>	<b>8,9</b>	<b>1,6</b>

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

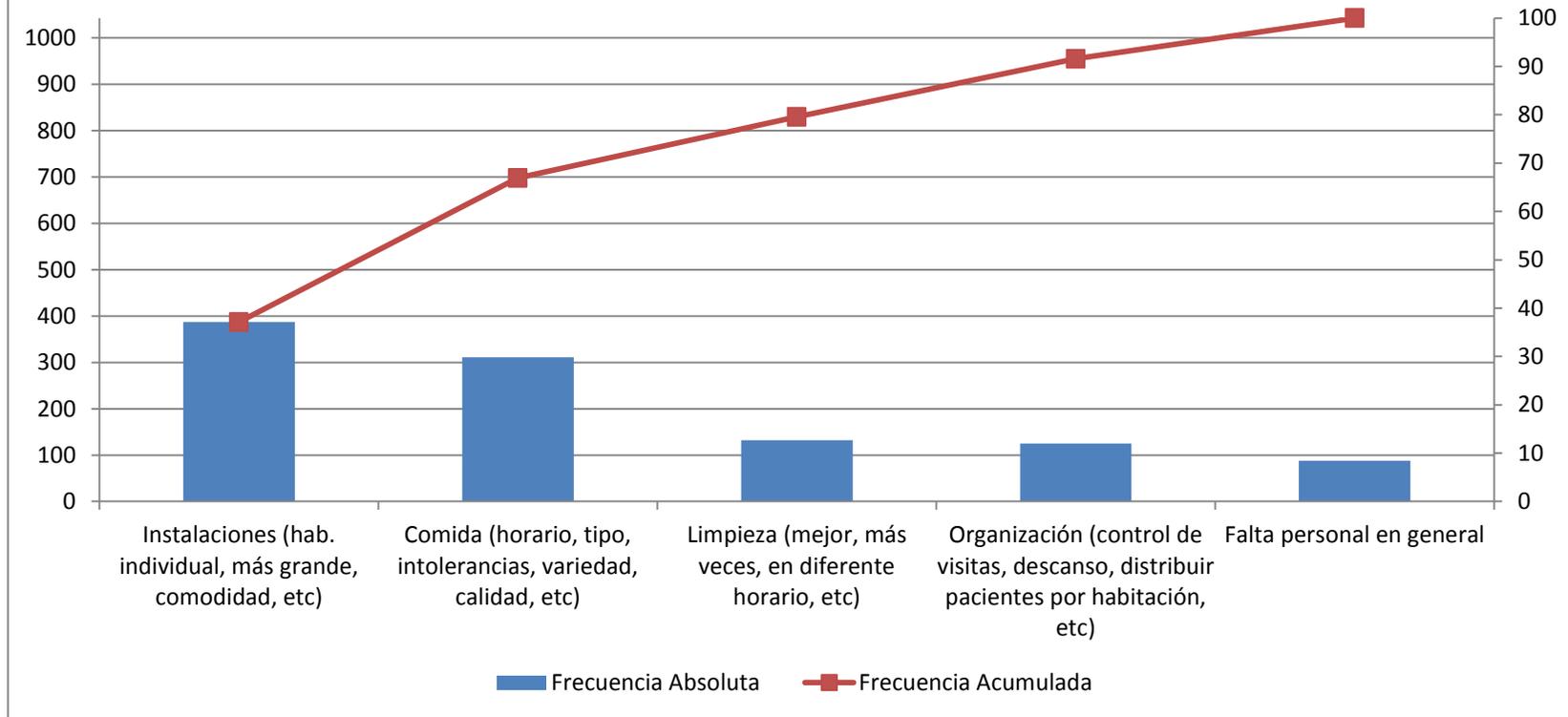
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	398	342	85,9	82,5	89,3	8,9	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	391	334	85,4	81,9	88,9	8,8	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	199	176	88,4	84,0	92,9	8,9	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	160	134	83,8	78,0	89,5	8,9	1,3
V	Hospital Virgen del Castillo	160	145	90,6	86,1	95,1	9,1	1,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	397	350	88,2	85,0	91,3	9,0	1,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	400	335	83,8	80,1	87,4	8,8	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	199	171	85,9	81,1	90,8	8,8	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	160	128	80,0	73,8	86,2	8,6	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.464</b>	<b>2.115</b>	<b>85,8</b>	<b>84,5</b>	<b>87,2</b>	<b>9,0</b>	<b>1,5</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Instalaciones (hab. individual, más grande, comodidad, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Limpieza (mejor, más veces, en diferente horario, etc)		Organización (control de visitas, descanso, distribuir pacientes por habitación, etc)		Falta personal en general	
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	263	67	25,5	54	20,5	15	5,7	27	10,3	18	6,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	255	45	17,6	60	23,5	13	5,1	18	7,1	15	5,9
III	Hospital Rafael Méndez	107	17	15,9	20	18,7	9	8,4	11	10,3	5	4,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	26	27,1	19	19,8	8	8,3	7	7,3	5	5,2
V	Hospital Virgen del Castillo	94	25	26,6	13	13,8	20	21,3	5	5,3	8	8,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	246	80	32,5	59	24,0	24	9,8	14	5,7	10	4,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	259	67	25,9	44	17,0	26	10,0	27	10,4	18	6,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	131	42	32,1	16	12,2	4	3,1	11	8,4	6	4,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	18	18,8	26	27,1	13	13,5	5	5,2	3	3,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.547</b>	<b>387</b>	<b>25,0</b>	<b>311</b>	<b>20,1</b>	<b>132</b>	<b>8,5</b>	<b>125</b>	<b>8,1</b>	<b>88</b>	<b>5,7</b>

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=1.043

\* Se especifican los incumplimientos más citados

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	393	389	99,0	98,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	389	372	95,6	93,6	97,7
III	Hospital Rafael Méndez	193	186	96,4	93,7	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	155	148	95,5	92,2	98,8
V	Hospital Virgen del Castillo	157	152	96,8	94,1	99,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	389	380	97,7	96,2	99,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	387	373	96,4	94,5	98,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	193	185	95,9	93,0	98,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	155	137	88,4	83,3	93,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.411</b>	<b>2.322</b>	<b>96,3</b>	<b>95,6</b>	<b>97,1</b>

#### 42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 y más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	365	292	80,0	75,9	84,1	8,6	2,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	370	286	77,3	73,0	81,6	8,4	2,3
III	Hospital Rafael Méndez	182	146	80,2	74,4	86,0	8,6	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	151	114	75,5	68,6	82,4	8,5	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	153	122	79,7	73,4	86,1	8,4	2,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	371	305	82,2	78,3	86,1	8,7	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	383	306	79,9	75,9	83,9	8,6	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	193	148	76,7	70,7	82,6	8,4	2,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	155	112	72,3	65,2	79,3	8,0	2,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.323</b>	<b>1.831</b>	<b>78,8</b>	<b>77,2</b>	<b>80,5</b>	<b>8,5</b>	<b>2,1</b>

**43. ¿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	365	286	78,4	74,1	82,6	8,5	2,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	369	264	71,5	66,9	76,1	8,1	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	186	143	76,9	70,8	82,9	8,4	2,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	130	91	70,0	62,1	77,9	7,8	2,5
V	Hospital Virgen del Castillo	147	105	71,4	64,1	78,7	8,0	2,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	361	240	66,5	61,6	71,4	7,9	2,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	333	216	64,9	59,7	70,0	7,8	2,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	190	122	64,2	57,4	71,0	7,8	2,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	135	87	64,4	56,4	72,5	7,7	2,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>2.216</b>	<b>1.554</b>	<b>70,1</b>	<b>68,2</b>	<b>72,0</b>	<b>8,0</b>	<b>2,4</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS HOSPITALIZACIÓN DE ADULTOS 2020

HOSPITALIZACIÓN DE ADULTOS	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 la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?	93,1	97,6	93,8	97,9	100	87,5	85,9	90,6	90,7	97,3
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	85,1	85,5	80,1	83,9	91,2	69,6	88,1	87,5	90,4	85,3
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el documento de Consentimiento Informado?	97,1	97,6	96,3	96,8	95,2	100	99,4	96,0	93,3	98,6
4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	86,6	87,7	86,6	89,0	89,3	86,8	76,5	89,7	92,8	88,1
5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?	85,1	82,4	80,0	81,0	83,3	92,5	93,3	83,2	90,8	83,1
6. ¿Le informaron a usted o su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado?	70,7	72,1	65,9	65,8	76,7	83,8	67,6	70,9	73,2	69,8
7. ¿Cómo valora la información que le dieron?	90,0	85,5	87,6	89,6	95,1	89,5	90,9	92,6	90,4	93,2
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	86,7	90,8	85,0	84,9	87,0	88,4	87,9	86,7	86,6	78,0
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o acompañante su nombre para confirmar su identidad?	92,8	92,4	90,3	93,0	93,3	94,0	94,2	95,1	91,4	91,2
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital?	83,7	83,3	81,5	79,2	88,4	85,9	86,1	83,3	85,8	80,5
10bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital? (media)	8,7	8,8	8,5	8,6	8,9	8,7	8,9	8,7	8,8	8,5
11. Durante su estancia, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, etc.?	85,1	87,4	84,7	79,0	88,0	82,6	86,2	83,9	83,9	89,4
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	88,2	88,9	91,1	84,7	88,6	81,4	87,1	90,1	93,0	81,4
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	78,6	76,1	80,1	84,5	76,7	82,1	80,7	76,9	72,5	78,8
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	75,6	75,3	69,9	77,6	80,5	85,2	75,0	77,8	76,5	67,3
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	92,5	90,6	93,6	89,8	92,5	92,4	92,4	93,9	89,9	98,0
20. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico?	85,3	87,1	82,3	83,9	88,1	90,6	86,9	82,7	85,4	84,5
20. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico? (media)	8,8	8,9	8,7	8,8	9,0	9,0	8,9	8,7	8,9	8,9
21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería?	85,5	87,5	85,5	85,1	88,1	88,5	88,6	81,4	83,3	81,3
21bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería? (media)	8,8	8,9	8,8	8,8	8,9	9,0	9,0	8,8	8,7	8,7
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	95,1	96,0	92,2	95,0	93,6	94,9	97,2	95,4	94,9	95,6
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,1	95,2	96,2	95,5	96,3	93,7	97,2	97,2	97,5	93,7
24. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal auxiliar de enfermería?	94,8	95,9	93,3	92,9	92,4	96,1	96,9	95,7	94,4	93,0
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	96,3	96,9	95,4	96,4	94,2	94,8	98,0	97,2	95,5	94,3
26. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	95,1	95,7	96,2	92,9	90,0	96,2	96,2	95,6	93,5	94,9
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	95,8	95,9	95,4	95,5	97,5	96,2	96,0	95,6	94,5	96,8
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	96,8	96,7	97,0	96,4	98,7	96,2	97,2	96,7	97,0	94,2
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal auxiliar de enfermería?	96,5	98,0	95,4	94,9	97,5	96,8	96,7	97,0	96,0	95,5
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	96,5	97,2	95,9	97,4	97,5	98,1	97,5	95,9	94,4	94,8
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaban si tenía dolor?	91,0	90,2	88,5	90,6	94,2	92,6	92,7	90,6	92,6	89,3
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	96,0	96,7	95,2	95,3	95,7	94,1	97,9	97,1	94,4	94,4
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	92,1	94,6	93,2	91,7	88,5	93,7	94,6	91,5	87,9	86,2
35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	76,9							90,6		
36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	54,3							46,9		
37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	39,3							30,3		
38. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	87,1	88,1	85,7	89,4	85,6	86,8	87,8	86,9	87,0	85,0
38bis. ¿Cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	8,9	9,0	8,8	9,0	8,8	8,9	9,0	8,9	8,9	8,8
39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?	85,8	85,9	85,4	88,4	83,8	90,6	88,2	83,8	85,9	80,0
39bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,0	8,9	8,8	8,9	8,9	9,1	9,0	8,8	8,8	8,6
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	96,3	99,0	95,6	96,4	95,5	96,8	97,7	96,4	95,9	88,4
42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	78,8	80,0	77,3	80,2	75,5	79,7	82,2	79,9	76,7	72,3
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,5	8,6	8,4	8,6	8,5	8,4	8,7	8,6	8,4	8,0
43. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	70,1	78,4	71,5	76,9	70,0	71,4	66,5	64,9	64,2	64,4
43bis. ¿Cómo cree que ha funcionado el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	8,0	8,5	8,1	8,4	7,8	8,0	7,9	7,8	7,8	7,7

### 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

2.1.5	Satisfacción en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Pacientes que puntúan con 8 y más su satisfacción con el hospital x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
85,8	85,9	85,4	88,4	83,8	90,6	88,2	83,8	85,9	80,0

90%	85%	90%	85%	90%	90%	90%	88%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.6	Información en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 y más su satisfacción con la información recibida durante su estancia en el hospital.
Fórmula	$\Sigma$ Número de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones
Subindicadores	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital x 100 / Total de valoraciones
	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el médico durante su ingreso x 100 / Total de valoraciones.
	Pacientes que califican con 8 y más su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería durante su ingreso x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
84,8	86,0	83,1	82,7	88,2	88,3	87,2	82,5	84,8	82,1

83,7	83,3	81,5	79,2	88,4	85,9	86,1	83,3	85,8	80,5
85,3	87,1	82,3	83,9	88,1	90,6	86,9	82,7	85,4	84,5
85,5	87,5	85,5	85,1	88,1	88,5	88,6	81,4	83,3	81,3
	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

2.1.7	Comida en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran como muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran como muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Total de valoraciones
Meta	

SMS	Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
75,6	75,3	69,9	77,6	80,5	85,2	75,0	77,8	76,5	67,3

75%	70%	75%	85%	85%	70%	70%	75%	70%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----