

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
CONSULTAS EXTERNAS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 2021

**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 2021 | 48 |
| Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión 2021-2020 | 49 |

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACION A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos en las consultas externas del hospital del 5 de abril al 7 de mayo y del 6 de septiembre al 8 de octubre de 2021. 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 1.425 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Consultas Externas, que incluye las preguntas sobre sensación de seguridad en el centro y el funcionamiento del SMS durante la pandemia introducidas en 2020, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica y cumplimentado mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por Se encuesta a la persona seleccionada en un 78,5% de los casos. Del 21,5% de las entrevistas que se realizan al acompañante, el 94,5% son consultas presenciales y el 5,5% son La duración media de la entrevista ha sido de 9,2 minutos (5-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el 16/04/2021 y finalizó el 19/05/2021 y del segundo corte se inició el día 15/09/2021 y finalizó el 27/10/2021.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan |
|-----------------------------------|--|----------------------------|
| | | n |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 250 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 250 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 105 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 105 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 105 |
| 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 | 105 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 105 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.425 |

Edad del 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 o más años | | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|-----------------|--------------------|-------------|-----------------|------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|---------------|-------------|-------------|---------------------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 250 | 38 | 15,2 | 5 | 2,0 | 45 | 18,0 | 89 | 35,6 | 73 | 29,2 | 49,3 | 23,2 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 250 | 25 | 10,0 | 5 | 2,0 | 42 | 16,8 | 93 | 37,2 | 85 | 34,0 | 52,8 | 20,9 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 105 | 9 | 8,6 | 2 | 1,9 | 22 | 21,0 | 47 | 44,8 | 25 | 23,8 | 50,6 | 19,7 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 105 | 12 | 11,4 | 5 | 4,8 | 13 | 12,4 | 37 | 35,2 | 38 | 36,2 | 53,0 | 22,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 105 | 8 | 7,6 | 2 | 1,9 | 20 | 19,0 | 38 | 36,2 | 37 | 35,2 | 54,2 | 19,8 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 200 | 13 | 6,5 | 8 | 4,0 | 31 | 15,5 | 75 | 37,5 | 73 | 36,5 | 54,9 | 20,2 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 200 | 15 | 7,5 | 9 | 4,5 | 35 | 17,5 | 75 | 37,5 | 66 | 33,0 | 54,7 | 21,2 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 105 | 12 | 11,4 | 4 | 3,8 | 29 | 27,6 | 22 | 21,0 | 38 | 36,2 | 50,9 | 23,9 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 105 | 11 | 10,5 | 6 | 5,7 | 17 | 16,2 | 42 | 40,0 | 29 | 27,6 | 51,5 | 22,3 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.425 | 143 | 10,0 | 46 | 3,2 | 254 | 17,8 | 518 | 36,4 | 464 | 32,6 | 52,5 | 21,6 |

Edad del informante

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | De 18 a 24 años | | De 25 a 44 años | | De 45 a 64 años | | 65 o más años | | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|-----------------|-----------------|------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|---------------|-------------|-------------|---------------------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 64 | 1 | 1,6 | 21 | 32,8 | 35 | 54,7 | 7 | 10,9 | 47,6 | 12,2 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 55 | 1 | 1,8 | 17 | 30,9 | 29 | 52,7 | 8 | 14,5 | 50,2 | 13,1 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 23 | 0 | 0 | 11 | 47,8 | 7 | 30,4 | 5 | 21,7 | 50,0 | 14,4 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 25 | 0 | 0 | 8 | 32,0 | 14 | 56,0 | 3 | 12,0 | 50,3 | 11,0 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 13 | 0 | 0 | 9 | 69,2 | 4 | 30,8 | 0 | 0 | 43,4 | 9,5 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 40 | 1 | 2,5 | 8 | 20,0 | 28 | 70,0 | 3 | 7,5 | 49,8 | 10,7 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 37 | 0 | 0 | 14 | 37,8 | 21 | 56,8 | 2 | 5,4 | 49,0 | 10,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 30 | 0 | 0 | 15 | 50,0 | 13 | 43,3 | 2 | 6,7 | 46,9 | 12,4 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 19 | 0 | 0 | 8 | 42,1 | 10 | 52,6 | 1 | 5,3 | 47,4 | 11,3 |
| Servicio Murciano de Salud | | 306 | 3 | 1,0 | 111 | 36,3 | 161 | 52,6 | 31 | 10,1 | 52,5 | 17,6 |

Sexo del paciente

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Hombre | | Mujer | |
|-----------------------------------|--|-----------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 250 | 101 | 40,4 | 149 | 59,6 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 250 | 112 | 44,8 | 138 | 55,2 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 105 | 38 | 36,2 | 67 | 63,8 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 105 | 48 | 45,7 | 57 | 54,3 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 105 | 39 | 37,1 | 66 | 62,9 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 200 | 92 | 46,0 | 108 | 54,0 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 200 | 98 | 49,0 | 102 | 51,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 105 | 42 | 40,0 | 63 | 60,0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 105 | 47 | 44,8 | 58 | 55,2 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.425 | 617 | 43,3 | 808 | 56,7 |

Sexo del informante

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Hombre | | Mujer | |
|-----------------------------------|--|-----------------|-----------|-------------|------------|-------------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 67 | 22 | 32,8 | 45 | 67,2 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 59 | 9 | 15,3 | 50 | 84,7 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 27 | 10 | 37,0 | 17 | 63,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 26 | 10 | 38,5 | 16 | 61,5 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 13 | 3 | 23,1 | 10 | 76,9 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 41 | 11 | 26,8 | 30 | 73,2 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 40 | 11 | 27,5 | 29 | 72,5 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 34 | 13 | 38,2 | 21 | 61,8 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 24 | 5 | 20,8 | 19 | 79,2 |
| Servicio Murciano de Salud | | 331 | 94 | 28,4 | 237 | 71,6 |

Estudios del paciente

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan* | Sin estudios o estudios primarios completos | | Resto estudios | |
|-----------------------------------|--|------------------|---|-------------|----------------|-------------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 209 | 94 | 38,7 | 115 | 47,3 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 224 | 81 | 32,9 | 143 | 58,1 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 95 | 34 | 32,7 | 61 | 58,7 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 93 | 39 | 37,9 | 54 | 52,4 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 94 | 32 | 31,4 | 62 | 60,8 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 182 | 71 | 39,0 | 111 | 61,0 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 186 | 68 | 34,7 | 118 | 60,2 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 91 | 38 | 38,4 | 53 | 53,5 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 92 | 28 | 27,7 | 64 | 63,4 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.266 | 485 | 38,3 | 781 | 61,7 |

*Se excluyen del análisis los menores de 16 años

Estudios del informante

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Sin estudios o estudios primarios completos | | Resto estudios | |
|-----------------------------------|--|-----------------|---|-------------|----------------|-------------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 62 | 16 | 25,8 | 46 | 74,2 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 55 | 12 | 21,8 | 43 | 78,2 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 22 | 10 | 45,5 | 12 | 54,5 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 25 | 5 | 20,0 | 20 | 80,0 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 13 | 2 | 15,4 | 11 | 84,6 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 39 | 7 | 17,9 | 32 | 82,1 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 36 | 12 | 33,3 | 24 | 66,7 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 30 | 8 | 26,7 | 22 | 73,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 19 | 4 | 21,1 | 15 | 78,9 |
| Servicio Murciano de Salud | | 301 | 76 | 25,2 | 225 | 74,8 |

Nacionalidad del paciente

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Española | | Otra | |
|-----------------------------------|--|-----------------|--------------|-------------|-----------|------------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 250 | 241 | 96,4 | 9 | 3,6 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 250 | 237 | 94,8 | 13 | 5,2 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 105 | 101 | 96,2 | 4 | 3,8 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 105 | 103 | 98,1 | 2 | 1,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 104 | 99 | 95,2 | 5 | 4,8 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 200 | 187 | 93,5 | 13 | 6,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 199 | 187 | 94,0 | 12 | 6,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 105 | 97 | 92,4 | 8 | 7,6 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 105 | 104 | 99,0 | 1 | 1,0 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.423 | 1.356 | 95,3 | 67 | 4,7 |

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy buena o buena | | Regular, mala o muy mala | |
|-----------------------------------|--|----------------------------|--------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 246 | 135 | 54,9 | 111 | 45,1 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 248 | 147 | 59,3 | 101 | 40,7 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 104 | 58 | 55,8 | 46 | 44,2 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 105 | 61 | 58,1 | 44 | 41,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 103 | 71 | 68,9 | 32 | 31,1 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 200 | 111 | 55,5 | 89 | 44,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 197 | 120 | 60,9 | 77 | 39,1 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 104 | 60 | 57,7 | 44 | 42,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 101 | 57 | 56,4 | 44 | 43,6 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.408 | 820 | 58,2 | 588 | 41,8 |

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?

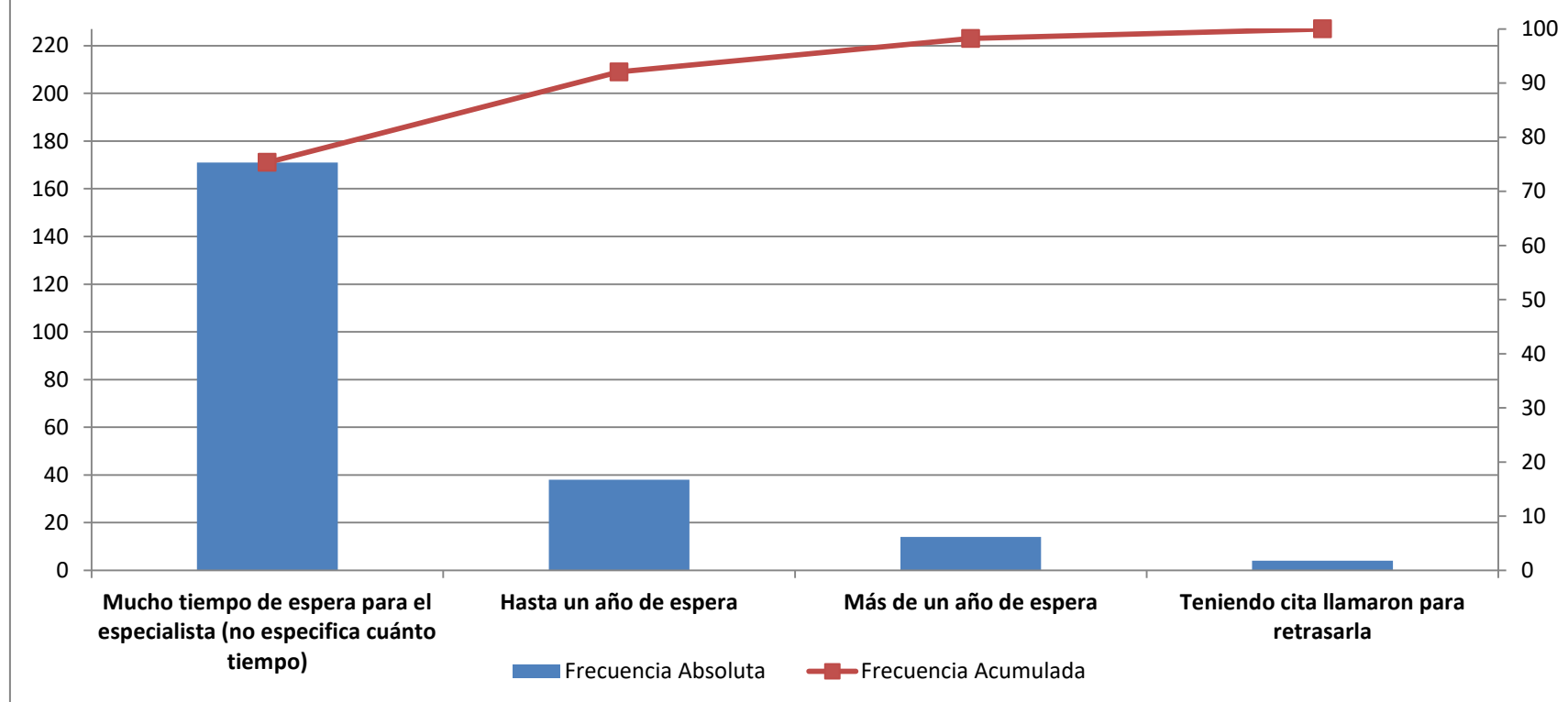
| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|------------------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 244 | 215 | 88,1 | 84,1 | 92,2 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 246 | 201 | 81,7 | 76,9 | 86,5 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 104 | 80 | 76,9 | 68,8 | 85,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 104 | 89 | 85,6 | 78,8 | 92,3 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 102 | 88 | 86,3 | 79,6 | 93,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 198 | 167 | 84,3 | 79,3 | 89,4 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 197 | 158 | 80,2 | 74,6 | 85,8 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 104 | 84 | 80,8 | 73,2 | 88,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 104 | 89 | 85,6 | 78,8 | 92,3 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.403 | 1.171 | 83,5 | 81,5 | 85,4 |

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) | | Hasta un año de espera | | Más de un año de espera | | Teniendo cita llamaron para retrasarla | |
|-----------------------------------|--|-----------------|---|-------------|------------------------|-------------|-------------------------|------------|--|------------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 28 | 22 | 78,6 | 4 | 14,3 | 2 | 7,1 | 0 | 0 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 45 | 34 | 75,6 | 6 | 13,3 | 3 | 6,7 | 0 | 0 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 24 | 16 | 66,7 | 4 | 16,7 | 2 | 8,3 | 2 | 8,3 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 15 | 12 | 80,0 | 2 | 13,3 | 1 | 6,7 | 0 | 0 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 14 | 10 | 71,4 | 2 | 14,3 | 1 | 7,1 | 0 | 0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 31 | 23 | 74,2 | 6 | 19,4 | 1 | 3,2 | 1 | 3,2 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 39 | 27 | 69,2 | 7 | 17,9 | 3 | 7,7 | 1 | 2,6 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 20 | 12 | 60,0 | 7 | 35,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 15 | 15 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Servicio Murciano de Salud | | 231 | 171 | 74,0 | 38 | 16,5 | 14 | 6,1 | 4 | 1,7 |

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n=227

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 | 248 | 237 | 95,6 | 93,0 | 98,1 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 249 | 241 | 96,8 | 94,6 | 99,0 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 104 | 102 | 98,1 | 95,4 | 100 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 104 | 99 | 95,2 | 91,1 | 99,3 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 105 | 102 | 97,1 | 94,0 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 198 | 189 | 95,5 | 92,6 | 98,4 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 196 | 188 | 95,9 | 93,1 | 98,7 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 105 | 100 | 95,2 | 91,2 | 99,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 105 | 99 | 94,3 | 89,8 | 98,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.414 | 1.357 | 96,0 | 94,9 | 97,0 |

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 | 11 | 8 | 72,7 | 46,4 | 99,0 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 8 | 4 | 50,0 | 15,4 | 84,6 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 2 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 5 | 3 | 60,0 | 17,1 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 3 | 2 | 66,7 | 13,3 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 9 | 5 | 55,6 | 23,1 | 88,0 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 8 | 3 | 37,5 | 4,0 | 71,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 5 | 3 | 60,0 | 17,1 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 6 | 2 | 33,3 | 0,0 | 71,1 |
| Servicio Murciano de Salud | | 57 | 30 | 52,6 | 39,7 | 65,6 |

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|-----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 247 | 206 | 83,4 | 78,8 | 88,0 | 8,7 | 1,7 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 248 | 175 | 70,6 | 64,9 | 76,2 | 8,2 | 2,1 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 104 | 75 | 72,1 | 63,5 | 80,7 | 8,2 | 1,9 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 104 | 70 | 67,3 | 58,3 | 76,3 | 7,9 | 1,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 104 | 70 | 67,3 | 58,3 | 76,3 | 7,9 | 2,3 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 200 | 160 | 80,0 | 74,5 | 85,5 | 8,5 | 1,8 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 194 | 149 | 76,8 | 70,9 | 82,7 | 8,4 | 1,7 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 103 | 82 | 79,6 | 71,8 | 87,4 | 8,4 | 1,9 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 105 | 74 | 70,5 | 61,8 | 79,2 | 8,3 | 2,0 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.409 | 1.061 | 75,3 | 73,0 | 77,6 | 8,3 | 1,9 |

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Presencial en el hospital | | Teléfonica | |
|-----------------------------------|--|-----------------|---------------------------|-------------|------------|------------|
| | | | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 250 | 223 | 89,2 | 27 | 10,8 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 250 | 237 | 94,8 | 13 | 5,2 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 105 | 85 | 81,0 | 20 | 19,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 105 | 92 | 87,6 | 13 | 12,4 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 105 | 98 | 93,3 | 7 | 6,7 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 200 | 187 | 93,5 | 13 | 6,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 200 | 187 | 93,5 | 13 | 6,5 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 105 | 100 | 95,2 | 5 | 4,8 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 105 | 99 | 94,3 | 6 | 5,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.425 | 1.308 | 91,8 | 117 | 8,2 |

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 222 | 219 | 98,6 | 97,1 | 100 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 233 | 220 | 94,4 | 91,5 | 97,4 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 84 | 82 | 97,6 | 94,4 | 100 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 91 | 88 | 96,7 | 93,0 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 97 | 94 | 96,9 | 93,5 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 183 | 174 | 95,1 | 91,9 | 98,2 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 186 | 177 | 95,2 | 92,1 | 98,2 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 99 | 96 | 97,0 | 93,6 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 98 | 97 | 99,0 | 97,0 | 100 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.293 | 1.247 | 96,4 | 95,4 | 97,5 |

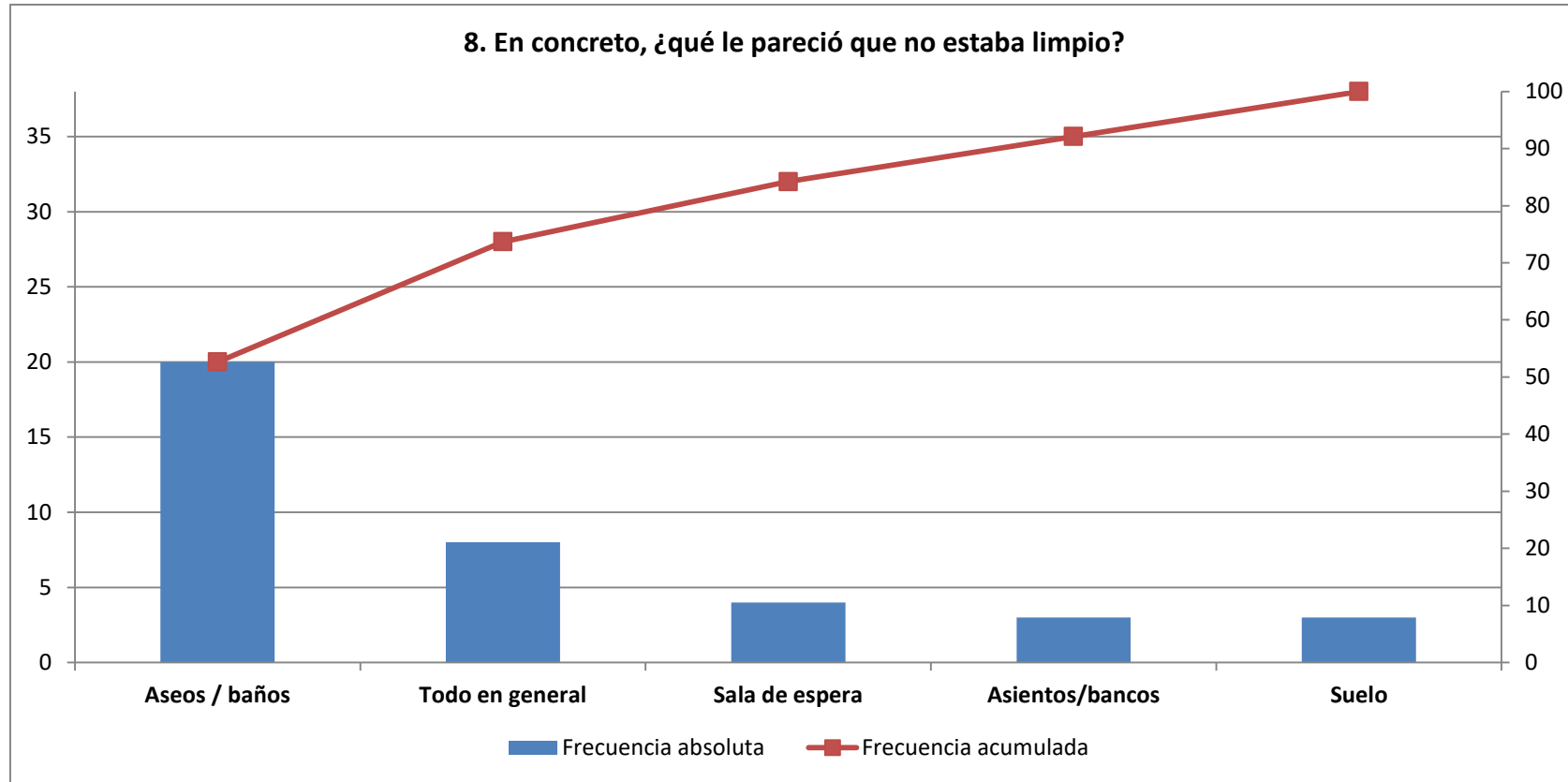
*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Aseos / baños | | Todo en general | | Sala de espera | | Asientos / bancos /sillones | | Suelo (papeles, falta de barrer, fregar, etc) | |
|-----------------------------------|--|-----------------|---------------|-------------|-----------------|-------------|----------------|------------|-----------------------------|------------|---|------------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 3 | 0 | 0 | 1 | 33,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33,3 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 13 | 4 | 30,8 | 3 | 23,1 | 1 | 7,7 | 1 | 7,7 | 1 | 7,7 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 2 | 1 | 50,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 3 | 2 | 66,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 9 | 6 | 66,7 | 1 | 11,1 | 1 | 11,1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 9 | 4 | 44,4 | 2 | 22,2 | 2 | 22,2 | 1 | 11,1 | 0 | 0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 3 | 1 | 33,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Servicio Murciano de Salud | | 46 | 20 | 43,5 | 8 | 17,4 | 4 | 8,7 | 3 | 6,5 | 3 | 6,5 |

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 38

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|------------------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 219 | 177 | 80,8 | 75,6 | 86,0 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 237 | 175 | 73,8 | 68,2 | 79,4 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 85 | 66 | 77,6 | 68,8 | 86,5 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 91 | 76 | 83,5 | 75,9 | 91,1 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 96 | 72 | 75,0 | 66,3 | 83,7 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 185 | 140 | 75,7 | 69,5 | 81,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 185 | 142 | 76,8 | 70,7 | 82,8 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 99 | 76 | 76,8 | 68,4 | 85,1 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 98 | 77 | 78,6 | 70,4 | 86,7 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.295 | 1.001 | 77,3 | 75,0 | 79,6 |

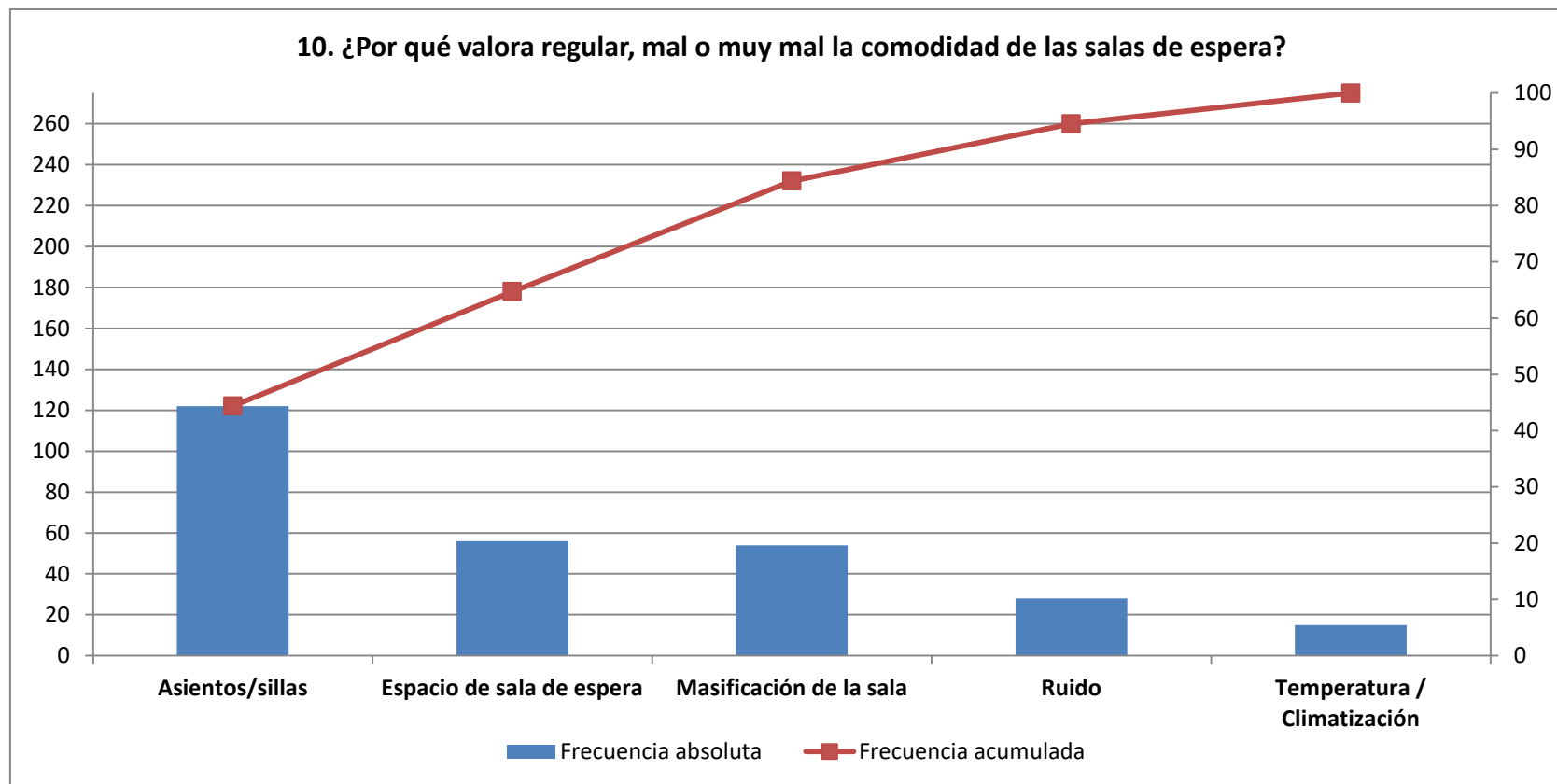
*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total contestan | Asientos / sillas (incómodos, rotos, viejos, etc) | | Espacio de sala de espera (pequeña, está en un sitio de paso, es un pasillo, etc) | | Masificación de la sala (mucho pacientes, mezcla adultos/pediátricos, etc) | | Ruido (no se oye la megafonía, mala insonorización, etc) | | Temperatura / Climatización (frío, calor, etc) | |
|-----------------------------------|--|-----------------|---|-------------|---|-------------|--|-------------|--|------------|--|------------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 42 | 21 | 50,0 | 8 | 19,0 | 8 | 19,0 | 2 | 4,8 | 2 | 4,8 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 62 | 23 | 37,1 | 12 | 19,4 | 16 | 25,8 | 4 | 6,5 | 3 | 4,8 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 19 | 8 | 42,1 | 5 | 26,3 | 2 | 10,5 | 1 | 5,3 | 0 | 0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 15 | 10 | 66,7 | 2 | 13,3 | 2 | 13,3 | 1 | 6,7 | 0 | 0 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 24 | 5 | 20,8 | 7 | 29,2 | 5 | 20,8 | 0 | 0 | 2 | 8,3 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 45 | 16 | 35,6 | 9 | 20,0 | 8 | 17,8 | 9 | 20,0 | 2 | 4,4 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 43 | 23 | 53,5 | 5 | 11,6 | 6 | 14,0 | 3 | 7,0 | 4 | 9,3 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 23 | 10 | 43,5 | 3 | 13,0 | 4 | 17,4 | 2 | 8,7 | 1 | 4,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 21 | 6 | 28,6 | 5 | 23,8 | 3 | 14,3 | 6 | 28,6 | 1 | 4,8 |
| Servicio Murciano de Salud | | 294 | 122 | 41,5 | 56 | 19,0 | 54 | 18,4 | 28 | 9,5 | 15 | 5,1 |

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 275

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | 30 minutos o menos | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|-----------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 217 | 154 | 71,0 | 64,9 | 77,0 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 225 | 152 | 67,6 | 61,4 | 73,7 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 83 | 55 | 66,3 | 56,1 | 76,4 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 89 | 57 | 64,0 | 54,1 | 74,0 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 97 | 73 | 75,3 | 66,7 | 83,8 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 182 | 133 | 73,1 | 66,6 | 79,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 183 | 131 | 71,6 | 65,1 | 78,1 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 97 | 68 | 70,1 | 61,0 | 79,2 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 97 | 72 | 74,2 | 65,5 | 82,9 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.270 | 895 | 70,5 | 68,0 | 73,0 |

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|-----------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 219 | 131 | 59,8 | 53,3 | 66,3 | 7,5 | 2,3 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 233 | 123 | 52,8 | 46,4 | 59,2 | 7,1 | 2,5 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 84 | 43 | 51,2 | 40,5 | 61,9 | 7,0 | 2,5 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 90 | 43 | 47,8 | 37,5 | 58,1 | 7,1 | 2,3 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 97 | 49 | 50,5 | 40,6 | 60,5 | 7,2 | 2,2 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 187 | 100 | 53,5 | 46,3 | 60,6 | 7,2 | 2,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 185 | 98 | 53,0 | 45,8 | 60,2 | 7,2 | 2,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 96 | 51 | 53,1 | 43,1 | 63,1 | 7,2 | 2,4 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 96 | 52 | 54,2 | 44,2 | 64,1 | 7,2 | 2,5 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.287 | 690 | 53,6 | 50,9 | 56,3 | 7,2 | 2,4 |

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|-----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 246 | 206 | 83,7 | 79,1 | 88,4 | 8,7 | 1,9 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 246 | 208 | 84,6 | 80,0 | 89,1 | 8,8 | 1,8 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 104 | 90 | 86,5 | 80,0 | 93,1 | 8,8 | 1,7 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 104 | 85 | 81,7 | 74,3 | 89,2 | 8,5 | 1,9 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 104 | 82 | 78,8 | 71,0 | 86,7 | 8,5 | 1,7 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 198 | 165 | 83,3 | 78,1 | 88,5 | 8,7 | 1,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 199 | 170 | 85,4 | 80,5 | 90,3 | 8,7 | 1,9 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 104 | 88 | 84,6 | 77,7 | 91,5 | 8,9 | 1,8 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 104 | 90 | 86,5 | 80,0 | 93,1 | 8,8 | 1,5 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.409 | 1.184 | 84,0 | 82,1 | 85,9 | 8,7 | 1,8 |

14. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 244 | 226 | 92,6 | 89,3 | 95,9 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 247 | 233 | 94,3 | 91,4 | 97,2 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 104 | 99 | 95,2 | 91,1 | 99,3 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 104 | 93 | 89,4 | 83,5 | 95,3 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 104 | 99 | 95,2 | 91,1 | 99,3 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 199 | 186 | 93,5 | 90,0 | 96,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 200 | 183 | 91,5 | 87,6 | 95,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 105 | 103 | 98,1 | 95,5 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 104 | 99 | 95,2 | 91,1 | 99,3 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.411 | 1.321 | 93,6 | 92,3 | 94,9 |

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 223 | 216 | 96,9 | 94,6 | 99,1 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 223 | 210 | 94,2 | 91,1 | 97,2 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 85 | 80 | 94,1 | 89,1 | 99,1 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 94 | 89 | 94,7 | 90,1 | 99,2 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 92 | 90 | 97,8 | 94,8 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 177 | 170 | 96,0 | 93,2 | 98,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 166 | 163 | 98,2 | 96,2 | 100 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 89 | 87 | 97,8 | 94,7 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 95 | 91 | 95,8 | 91,8 | 99,8 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.244 | 1.196 | 96,1 | 95,1 | 97,2 |

16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy buena o buena | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 180 | 175 | 97,2 | 94,8 | 99,6 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 201 | 184 | 91,5 | 87,7 | 95,4 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 62 | 55 | 88,7 | 80,8 | 96,6 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 73 | 72 | 98,6 | 96,0 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 74 | 69 | 93,2 | 87,5 | 99,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 142 | 131 | 92,3 | 87,9 | 96,7 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 159 | 148 | 93,1 | 89,1 | 97,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 85 | 78 | 91,8 | 85,9 | 97,6 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 82 | 76 | 92,7 | 87,0 | 98,3 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.058 | 988 | 93,4 | 91,9 | 94,9 |

17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Sí | | No | |
|-----------------------------------|--|-----------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | | n | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 248 | 94 | 37,9 | 154 | 62,1 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 246 | 115 | 46,7 | 131 | 53,3 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 104 | 39 | 37,5 | 65 | 62,5 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 104 | 40 | 38,5 | 64 | 61,5 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 105 | 41 | 39,0 | 64 | 61,0 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 199 | 96 | 48,2 | 103 | 51,8 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 200 | 81 | 40,5 | 119 | 59,5 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 104 | 43 | 41,3 | 61 | 58,7 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 105 | 41 | 39,0 | 64 | 61,0 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.415 | 590 | 41,7 | 825 | 58,3 |

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 | 80 | 57 | 71,3 | 61,3 | 81,2 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 104 | 74 | 71,2 | 62,4 | 79,9 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 31 | 25 | 80,6 | 66,7 | 94,6 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 33 | 23 | 69,7 | 54,0 | 85,4 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 38 | 28 | 73,7 | 59,7 | 87,7 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 84 | 63 | 75,0 | 65,7 | 84,3 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 75 | 55 | 73,3 | 63,3 | 83,3 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 40 | 31 | 77,5 | 64,6 | 90,4 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 38 | 26 | 68,4 | 53,6 | 83,2 |
| Servicio Murciano de Salud | | 523 | 382 | 73,0 | 69,2 | 76,8 |

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

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 | 12 | 12 | 100 | 100 | 100 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 7 | 6 | 85,7 | 59,8 | 100 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 8 | 6 | 75,0 | 45,0 | 100 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 6 | 5 | 83,3 | 53,5 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 2 | 2 | 100 | 100 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 7 | 5 | 71,4 | 38,0 | 100 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 4 | 3 | 75,0 | 32,6 | 100 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 2 | 2 | 100 | 100 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 2 | 2 | 100 | 100 | 100 |
| Servicio Murciano de Salud | | 50 | 43 | 86,0 | 76,4 | 95,6 |

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma telefónica.

19. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal médico?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy bueno o bueno | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 246 | 232 | 94,3 | 91,4 | 97,2 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 248 | 237 | 95,6 | 93,0 | 98,1 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 105 | 102 | 97,1 | 94,0 | 100 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 104 | 96 | 92,3 | 87,2 | 97,4 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 103 | 96 | 93,2 | 88,3 | 98,1 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 200 | 194 | 97,0 | 94,6 | 99,4 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 199 | 192 | 96,5 | 93,9 | 99,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 104 | 100 | 96,2 | 92,5 | 99,8 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 105 | 102 | 97,1 | 94,0 | 100 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.414 | 1.351 | 95,5 | 94,5 | 96,6 |

20. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal de enfermería?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy bueno o bueno | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 222 | 214 | 96,4 | 93,9 | 98,8 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 217 | 210 | 96,8 | 94,4 | 99,1 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 88 | 85 | 96,6 | 92,8 | 100 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 91 | 89 | 97,8 | 94,8 | 100 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 91 | 89 | 97,8 | 94,8 | 100 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 171 | 166 | 97,1 | 94,6 | 99,6 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 164 | 161 | 98,2 | 96,1 | 100 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 91 | 90 | 98,9 | 96,8 | 100 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 88 | 85 | 96,6 | 92,8 | 100 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.223 | 1.189 | 97,2 | 96,3 | 98,1 |

21. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal administrativo?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy bueno o bueno | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 189 | 180 | 95,2 | 92,2 | 98,3 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 208 | 189 | 90,9 | 87,0 | 94,8 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 56 | 51 | 91,1 | 83,6 | 98,5 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 76 | 70 | 92,1 | 86,0 | 98,2 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 76 | 72 | 94,7 | 89,7 | 99,8 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 152 | 143 | 94,1 | 90,3 | 97,8 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 156 | 143 | 91,7 | 87,3 | 96,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 85 | 80 | 94,1 | 89,1 | 99,1 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 81 | 75 | 92,6 | 86,9 | 98,3 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.079 | 1.003 | 93,0 | 91,4 | 94,5 |

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Muy bien o bien | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 222 | 213 | 95,9 | 93,4 | 98,5 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 236 | 229 | 97,0 | 94,9 | 99,2 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 85 | 80 | 94,1 | 89,1 | 99,1 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 90 | 84 | 93,3 | 88,2 | 98,5 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 98 | 90 | 91,8 | 86,4 | 97,3 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 187 | 178 | 95,2 | 92,1 | 98,3 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 187 | 180 | 96,3 | 93,5 | 99,0 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 100 | 95 | 95,0 | 90,7 | 99,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 98 | 92 | 93,9 | 89,1 | 98,6 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.303 | 1.241 | 95,2 | 94,1 | 96,4 |

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta?*

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|-----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 222 | 184 | 82,9 | 77,9 | 87,8 | 8,7 | 1,7 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 237 | 198 | 83,5 | 78,8 | 88,3 | 8,8 | 1,8 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 85 | 74 | 87,1 | 79,9 | 94,2 | 9,0 | 1,3 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 90 | 73 | 81,1 | 73,0 | 89,2 | 8,7 | 1,4 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 98 | 77 | 78,6 | 70,4 | 86,7 | 8,8 | 1,7 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 187 | 153 | 81,8 | 76,3 | 87,3 | 8,8 | 1,6 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 185 | 159 | 85,9 | 80,9 | 91,0 | 9,2 | 6,8 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 100 | 87 | 87,0 | 80,4 | 93,6 | 9,0 | 1,4 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 98 | 83 | 84,7 | 77,6 | 91,8 | 8,8 | 1,4 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.302 | 1.088 | 83,6 | 81,6 | 85,6 | 8,9 | 2,95 |

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

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

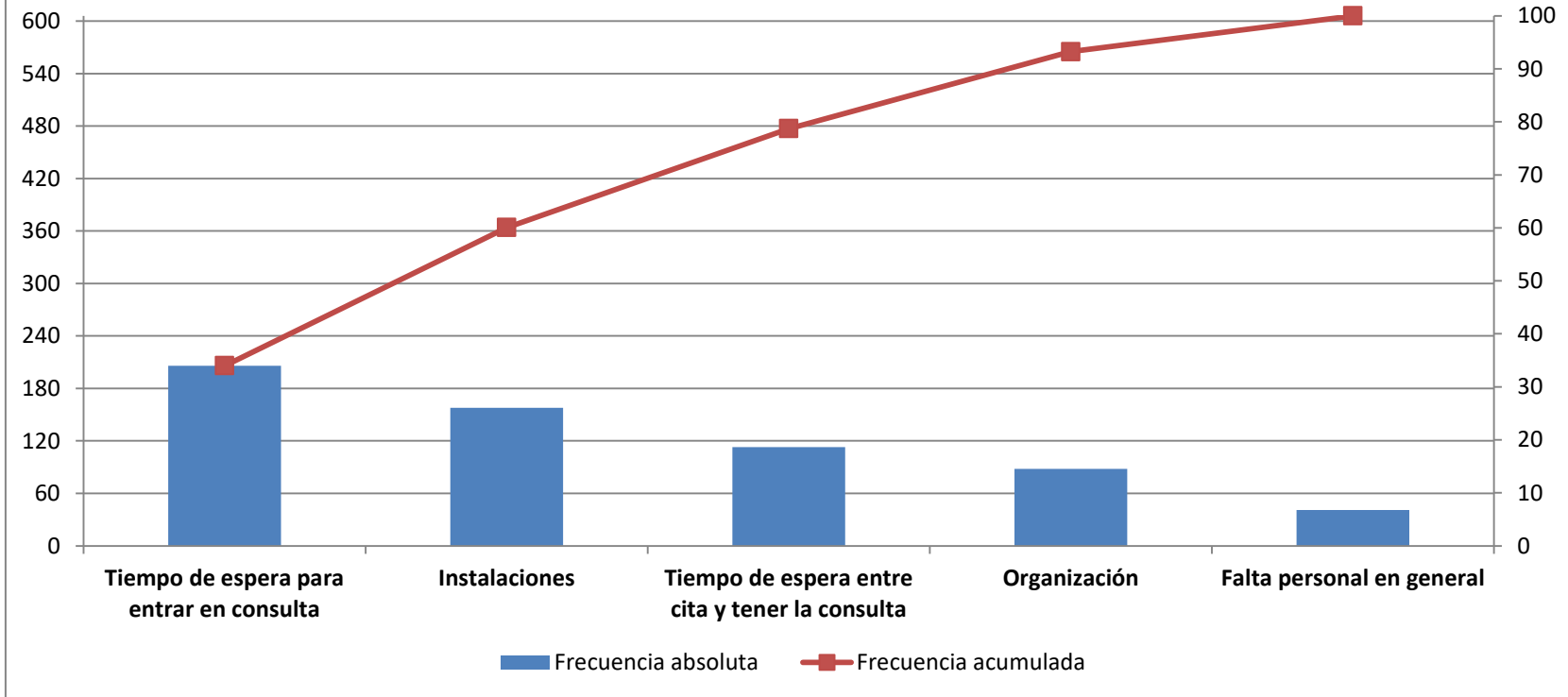
| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|-----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 249 | 201 | 80,7 | 75,8 | 85,6 | 8,5 | 1,7 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 245 | 197 | 80,4 | 75,4 | 85,4 | 8,5 | 1,6 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 104 | 81 | 77,9 | 69,9 | 85,9 | 8,4 | 1,7 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 102 | 77 | 75,5 | 67,1 | 83,8 | 8,3 | 1,4 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 104 | 77 | 74,0 | 65,6 | 82,5 | 8,2 | 1,6 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 198 | 152 | 76,8 | 70,9 | 82,7 | 8,5 | 1,7 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 200 | 150 | 75,0 | 69,0 | 81,0 | 8,3 | 1,8 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 104 | 80 | 76,9 | 68,8 | 85,0 | 8,5 | 1,6 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 104 | 77 | 74,0 | 65,6 | 82,5 | 8,3 | 1,8 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.410 | 1.092 | 77,4 | 75,3 | 79,6 | 8,4 | 1,7 |

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 | Tiempo de espera para entrar en consulta | | Instalaciones (sala de espera, megafonía, ventilación, aparcamiento, etc) | | Tiempo de espera entre cita y tener la consulta | | Organización (acortar tiempo de los trámites, proporcionar ambulancias, etc) | | Falta personal en general | |
|-----------------------------------|--|-----------------|--|-------------|---|-------------|---|-------------|--|-------------|---------------------------|------------|
| | | n | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 145 | 33 | 22,8 | 31 | 21,4 | 17 | 11,7 | 8 | 5,5 | 7 | 4,8 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 160 | 38 | 23,8 | 32 | 20,0 | 22 | 13,8 | 18 | 11,3 | 8 | 5,0 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 59 | 17 | 28,8 | 8 | 13,6 | 8 | 13,6 | 9 | 15,3 | 3 | 5,1 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 60 | 18 | 30,0 | 6 | 10,0 | 6 | 10,0 | 7 | 11,7 | 7 | 11,7 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 60 | 15 | 25,0 | 16 | 26,7 | 8 | 13,3 | 6 | 10,0 | 2 | 3,3 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 106 | 25 | 23,6 | 27 | 25,5 | 14 | 13,2 | 10 | 9,4 | 8 | 7,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 121 | 27 | 22,3 | 21 | 17,4 | 26 | 21,5 | 14 | 11,6 | 2 | 1,7 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 65 | 19 | 29,2 | 10 | 15,4 | 7 | 10,8 | 6 | 9,2 | 3 | 4,6 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 53 | 14 | 26,4 | 7 | 13,2 | 5 | 9,4 | 10 | 18,9 | 1 | 1,9 |
| Servicio Murciano de Salud | | 829 | 206 | 24,8 | 158 | 19,1 | 113 | 13,6 | 88 | 10,6 | 41 | 4,9 |

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= 606

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

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | Sí | | ICI | ICS |
|-----------------------------------|--|-----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| | | n | n | % | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 222 | 207 | 93,2 | 89,9 | 96,5 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 236 | 220 | 93,2 | 90,0 | 96,4 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 85 | 79 | 92,9 | 87,5 | 98,4 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 91 | 82 | 90,1 | 84,0 | 96,2 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 98 | 90 | 91,8 | 86,4 | 97,3 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 186 | 166 | 89,2 | 84,8 | 93,7 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 185 | 166 | 89,7 | 85,4 | 94,1 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 100 | 93 | 93,0 | 88,0 | 98,0 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 98 | 92 | 93,9 | 89,1 | 98,6 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.301 | 1.195 | 91,9 | 90,4 | 93,3 |

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|-----------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 212 | 162 | 76,4 | 70,7 | 82,1 | 8,4 | 1,9 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 229 | 170 | 74,2 | 68,6 | 79,9 | 8,2 | 2,3 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 79 | 59 | 74,7 | 65,1 | 84,3 | 8,3 | 2,0 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 90 | 62 | 68,9 | 59,3 | 78,5 | 8,0 | 2,2 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 95 | 55 | 57,9 | 48,0 | 67,8 | 7,5 | 2,4 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 180 | 132 | 73,3 | 66,9 | 79,8 | 8,3 | 1,9 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 181 | 132 | 72,9 | 66,5 | 79,4 | 8,2 | 2,4 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 99 | 77 | 77,8 | 69,6 | 86,0 | 8,4 | 2,3 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 97 | 68 | 70,1 | 61,0 | 79,2 | 7,9 | 2,0 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.262 | 917 | 72,7 | 70,2 | 75,1 | 8,2 | 2,2 |

*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial.

28. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?

| ÁREA - HOSPITAL | | Total Contestan | 8 o más | | ICI | ICS | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------|--|-----------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------------|
| | | n | n | % | | | | |
| I | Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca | 239 | 120 | 50,2 | 43,9 | 56,5 | 7,2 | 2,5 |
| II | Complejo Hospitalario de Cartagena | 233 | 118 | 50,6 | 44,2 | 57,1 | 6,8 | 2,7 |
| III | Hospital Rafael Méndez | 97 | 43 | 44,3 | 34,4 | 54,2 | 6,9 | 2,5 |
| IV | Hospital Comarcal del Noroeste | 98 | 47 | 48,0 | 38,1 | 57,9 | 6,6 | 2,8 |
| V | Hospital Virgen del Castillo | 95 | 42 | 44,2 | 34,2 | 54,2 | 6,6 | 2,6 |
| VI | Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer | 190 | 112 | 58,9 | 52,0 | 65,9 | 7,3 | 2,5 |
| VII | Hospital General Universitario Reina Sofía | 196 | 91 | 46,4 | 39,4 | 53,4 | 6,8 | 2,6 |
| VIII | Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor | 100 | 45 | 45,0 | 35,2 | 54,8 | 6,7 | 2,6 |
| IX | Hospital de la Vega Lorenzo Guirao | 99 | 45 | 45,5 | 35,6 | 55,3 | 6,7 | 2,5 |
| Servicio Murciano de Salud | | 1.347 | 663 | 49,2 | 46,6 | 51,9 | 6,9 | 2,6 |

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

| CONSULTAS EXTERNAS | Porcentajes de Cumplimiento - 2021 | | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|--------|---------|----------|---------|--------|---------|----------|-----------|---------|
| | 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? | 83,5 | 88,1 | 81,7 | 76,9 | 85,6 | 86,3 | 84,3 | 80,2 | 80,8 | 85,6 |
| 3. ¿Le venía bien la cita que le dieron? | 96,0 | 95,6 | 96,8 | 98,1 | 95,2 | 97,1 | 95,5 | 95,9 | 95,2 | 94,3 |
| 4. ¿Pudo modificarla? | 52,6 | | | | | | | | | |
| 5. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue a Consultas Externas? | 75,3 | 83,4 | 70,6 | 72,1 | 67,3 | 67,3 | 80,0 | 76,8 | 79,6 | 70,5 |
| 7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas? | 96,4 | 98,6 | 94,4 | 97,6 | 96,7 | 96,9 | 95,1 | 95,2 | 97,0 | 99,0 |
| 9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc? | 77,3 | 80,8 | 73,8 | 77,6 | 83,5 | 75,0 | 75,7 | 76,8 | 76,8 | 78,6 |
| 11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que estaba citado/a hasta que pasó a consulta? (30 minutos o menos) | 70,5 | 71,0 | 67,6 | 66,3 | 64,0 | 75,3 | 73,1 | 71,6 | 70,1 | 74,2 |
| 12. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico? | 53,6 | 59,8 | 52,8 | 51,2 | 47,8 | 50,5 | 53,5 | 53,0 | 53,1 | 54,2 |
| 12bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico? (media) | 7,2 | 7,5 | 7,1 | 7,0 | 7,1 | 7,2 | 7,2 | 7,2 | 7,2 | 7,2 |
| 13. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico? | 84,0 | 83,7 | 84,6 | 86,5 | 81,7 | 78,8 | 83,3 | 85,4 | 84,6 | 86,5 |
| 13bis. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico? (media) | 8,7 | 8,7 | 8,8 | 8,8 | 8,5 | 8,5 | 8,7 | 8,7 | 8,9 | 8,8 |
| 14. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico? | 93,6 | 92,6 | 94,3 | 95,2 | 89,4 | 95,2 | 93,5 | 91,5 | 98,1 | 95,2 |
| 15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería? | 96,1 | 96,9 | 94,2 | 94,1 | 94,7 | 97,8 | 96,0 | 98,2 | 97,8 | 95,8 |
| 16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo? | 93,4 | 97,2 | 91,5 | 88,7 | 98,6 | 93,2 | 92,3 | 93,1 | 91,8 | 92,7 |
| 17. ¿Le mandaron un tratamiento con medicamentos? | 41,7 | 37,9 | 46,7 | 37,5 | 38,5 | 39,0 | 48,2 | 40,5 | 41,3 | 39,0 |
| 18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos? | 73,0 | 71,3 | 71,2 | 80,6 | 69,7 | 73,7 | 75,0 | 73,3 | 77,5 | 68,4 |
| 18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron como obtenerlos? | 86,0 | | | | | | | | | |
| 19. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal médico? | 95,5 | 94,3 | 95,6 | 97,1 | 92,3 | 93,2 | 97,0 | 96,5 | 96,2 | 97,1 |
| 20. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal de enfermería? | 97,2 | 96,4 | 96,8 | 96,6 | 97,8 | 97,8 | 97,1 | 98,2 | 98,9 | 96,6 |
| 21. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal administrativo? | 93,0 | 95,2 | 90,9 | 91,1 | 92,1 | 94,7 | 94,1 | 91,7 | 94,1 | 92,6 |
| 22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita? | 95,2 | 95,9 | 97,0 | 94,1 | 93,3 | 91,8 | 95,2 | 96,3 | 95,0 | 93,9 |
| 23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta? | 83,6 | 82,9 | 83,5 | 87,1 | 81,1 | 78,6 | 81,8 | 85,9 | 87,0 | 84,7 |
| 23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta? (media) | 8,9 | 8,7 | 8,8 | 9,0 | 8,7 | 8,8 | 8,8 | 9,2 | 9,0 | 8,8 |
| 24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? | 77,4 | 80,7 | 80,4 | 77,9 | 75,5 | 74,0 | 76,8 | 75,0 | 76,9 | 74,0 |
| 24bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? (media) | 8,4 | 8,5 | 8,5 | 8,4 | 8,3 | 8,2 | 8,5 | 8,3 | 8,5 | 8,3 |
| 26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta? | 91,9 | 93,2 | 93,2 | 92,9 | 90,1 | 91,8 | 89,2 | 89,7 | 93,0 | 93,9 |
| 27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? | 72,7 | 76,4 | 74,2 | 74,7 | 68,9 | 57,9 | 73,3 | 72,9 | 77,8 | 70,1 |
| 27bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media) | 8,2 | 8,4 | 8,2 | 8,3 | 8,0 | 7,5 | 8,3 | 8,2 | 8,4 | 7,9 |
| 28. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? | 49,2 | 50,2 | 50,6 | 44,3 | 48,0 | 44,2 | 58,9 | 46,4 | 45,0 | 45,5 |
| 28bis. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media) | 6,9 | 7,2 | 6,8 | 6,9 | 6,6 | 6,6 | 7,3 | 6,8 | 6,7 | 6,7 |

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 2021

| 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 | Área I | Área II | Área III | Área IV | Área V | Área VI | Área VII | Área VIII | Área IX |
|------|--------|---------|----------|---------|--------|---------|----------|-----------|---------|
| 77,4 | 80,7 | 80,4 | 77,9 | 75,5 | 74,0 | 76,8 | 75,0 | 76,9 | 74,0 |

| | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 80% | 80% | 75% | 75% | 75% | 80% | 75% | 78% | 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 tuvieron consulta en 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 | Área I | Área II | Área III | Área IV | Área V | Área VI | Área VII | Área VIII | Área IX |
|------|--------|---------|----------|---------|--------|---------|----------|-----------|---------|
| 66,5 | 71,4 | 63,7 | 63,2 | 59,7 | 64,4 | 68,9 | 67,1 | 67,6 | 66,3 |

| | | | | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 75,3 | 83,4 | 70,6 | 72,1 | 67,3 | 67,3 | 80,0 | 76,8 | 79,6 | 70,5 |
| 70,5 | 71,0 | 67,6 | 66,3 | 64,0 | 75,3 | 73,1 | 71,6 | 70,1 | 74,2 |
| 53,6 | 59,8 | 52,8 | 51,2 | 47,8 | 50,5 | 53,5 | 53,0 | 53,1 | 54,2 |
| | 80% | 80% | 80% | 75% | 75% | 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 consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debían seguir 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 |
|------|--------|---------|----------|---------|--------|---------|----------|-----------|---------|
| 84,0 | 83,7 | 84,6 | 86,5 | 81,7 | 78,8 | 83,3 | 85,4 | 84,6 | 86,5 |

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

| 2.1.20 | Recetas en el Área de Consultas Externas |
|-------------|---|
| Descripción | Porcentaje de pacientes que declaran que les facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas |
| Fórmula | Pacientes a los que facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas 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 |
|------|--------|---------|----------|---------|--------|---------|----------|-----------|---------|
| 73,0 | 71,3 | 71,2 | 80,6 | 69,7 | 73,7 | 75,0 | 73,3 | 77,5 | 68,4 |

| | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 80% | 80% | 80% | 80% | 85% | 80% | 80% | 80% | 80% |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2021-2020

| 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 |

| | | SMS | Área I | Área II | Área III | Área IV | Área V | Área VI | Área VII | Área VIII | Área IX |
|------|-------|------|--------|---------|----------|---------|--------|---------|----------|-----------|---------|
| 2021 | DATOS | 77,4 | 80,7 | 80,4 | 77,9 | 75,5 | 74,0 | 76,8 | 75,0 | 76,9 | 74,0 |
| | META | | 80% | 80% | 75% | 75% | 75% | 80% | 75% | 78% | 80% |
| 2020 | DATOS | 78,6 | 83,8 | 82,3 | 65,9 | 75,0 | 75,4 | 81,7 | 76,9 | 79,2 | 80,5 |
| | META | | 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 |

| | | SMS | Área I | Área II | Área III | Área IV | Área V | Área VI | Área VII | Área VIII | Área IX |
|------|-------|------|--------|---------|----------|---------|--------|---------|----------|-----------|---------|
| 2021 | DATOS | 66,5 | 71,4 | 63,7 | 63,2 | 59,7 | 64,4 | 68,9 | 67,1 | 67,6 | 66,3 |
| | META | | 80% | 80% | 80% | 75% | 75% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| 2020 | DATOS | 73,9 | 75,9 | 75,6 | 70,8 | 69,9 | 68,7 | 73,3 | 76,3 | 70,5 | 80,5 |
| | META | | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |

| | |
|-----------------------|--|
| Subindicadores | Pacientes que califican con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que tuvieron consulta en 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 |

| | | | | | | | | | | | |
|------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 2021 | DATOS | 75,3 | 83,4 | 70,6 | 72,1 | 67,3 | 67,3 | 80,0 | 76,8 | 79,6 | 70,5 |
| | 2020 | DATOS | 78,2 | 85,5 | 78,4 | 69,6 | 79,2 | 75,8 | 81,2 | 76,3 | 72,6 |
| 2021 | DATOS | 70,5 | 71,0 | 67,6 | 66,3 | 64,0 | 75,3 | 73,1 | 71,6 | 70,1 | 74,2 |
| | 2020 | DATOS | 76,3 | 71,4 | 77,7 | 79,3 | 69,4 | 74,1 | 74,7 | 82,5 | 72,3 |
| 2021 | DATOS | 53,6 | 59,8 | 52,8 | 51,2 | 47,8 | 50,5 | 53,5 | 53,0 | 53,1 | 54,2 |
| | 2020 | DATOS | 67,1 | 70,8 | 70,6 | 63,4 | 61,1 | 56,1 | 63,9 | 70,1 | 66,7 |

| 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 consulta, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debían seguir x 100 / Total de valoraciones. |

| | | SMS | Área I | Área II | Área III | Área IV | Área V | Área VI | Área VII | Área VIII | Área IX |
|------|-------|------|--------|---------|----------|---------|--------|---------|----------|-----------|---------|
| 2021 | DATOS | 84,0 | 83,7 | 84,6 | 86,5 | 81,7 | 78,8 | 83,3 | 85,4 | 84,6 | 86,5 |
| | META | | 90% | 90% | 85% | 90% | 85% | 90% | 90% | 90% | 90% |
| 2020 | DATOS | 84,3 | 87,4 | 83,9 | 76,4 | 84,8 | 78,5 | 83,9 | 83,4 | 88,0 | 91,1 |
| | META | | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |

| 2.1.20 | Recetas en el Área de Consultas Externas |
|--------------------|---|
| Descripción | Porcentaje de pacientes que declaran que les facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas |
| Fórmula | Pacientes a los que facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas x 100 / Total de valoraciones |

| | | SMS | Área I | Área II | Área III | Área IV | Área V | Área VI | Área VII | Área VIII | Área IX |
|------|-------|------|--------|---------|----------|---------|--------|---------|----------|-----------|---------|
| 2021 | DATOS | 73,0 | 71,3 | 71,2 | 80,6 | 69,7 | 73,7 | 75,0 | 73,3 | 77,5 | 68,4 |
| | META | | 80% | 80% | 80% | 80% | 85% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| 2020 | DATOS | 73,0 | 68,8 | 66,2 | 69,0 | 82,5 | 81,8 | 59,4 | 75,0 | 81,6 | 89,7 |
| | META | | 80% | 80% | 80% | 80% | 85% | 80% | 80% | 80% | 80% |