

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS HOSPITALARIAS
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	58
Indicadores del Acuerdo de Gestión 2021	59
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión 2021-2020	60

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos en los servicios de urgencias del hospital del 5 de abril al 9 de mayo y del 6 de septiembre al 10 de octubre de 2021. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente por ser menor de 16 años, enfermedad grave, problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que le acompañó durante la atención recibida.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

- Área I - Murcia Oeste (Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca)
- Área II - Cartagena (Complejo Hospitalario de Cartagena)
- Área III - Lorca (Hospital Rafael Méndez)
- Área IV - Noroeste (Hospital Comarcal del Noroeste)
- Área V - Altiplano (Hospital Virgen del Castillo)
- Área VI - Vega Media (Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer)
- Área VII - Murcia Este (Hospital General Universitario Reina Sofía)
- Área VIII - Mar Menor (Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor)
- Área IX - Vega Alta (Hospital de la Vega Lorenzo Guirao)

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

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

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de 1.080 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Urgencias Hospitalarias al que se ha incorporado una pregunta sobre el funcionamiento del Servicio Murciano de Salud durante la pandemia. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona que fue atendida en urgencias en un 66,8% de los casos y al acompañante en el 33,2%.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,3 minutos (5-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 20/04/2021 y finalizó el 21/05/2021 y del segundo corte se inició el 14/09/2021 y finalizó el 26/10/2021 .

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190
III	Hospital Rafael Méndez	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100
V	Hospital Virgen del Castillo	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100
Servicio Murciano de Salud		1.080

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	190	65	34,2	4	2,1	69	36,3	30	15,8	22	11,6	32,3	24,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	49	25,8	18	9,5	53	27,9	36	18,9	34	17,9	37,6	24,9
III	Hospital Rafael Méndez	100	13	13,0	10	10,0	24	24,0	23	23,0	30	30,0	47,4	25,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	20	20,0	7	7,0	25	25,0	30	30,0	18	18,0	43,0	24,1
V	Hospital Virgen del Castillo	100	12	12,0	10	10,0	23	23,0	30	30,0	25	25,0	46,4	23,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	5	5,0	10	10,0	20	20,0	30	30,0	35	35,0	53,1	23,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	4	4,0	13	13,0	28	28,0	37	37,0	18	18,0	46,6	19,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	24	24,0	6	6,0	28	28,0	20	20,0	22	22,0	39,0	24,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	19	19,0	6	6,0	33	33,0	20	20,0	22	22,0	42,7	25,4
Servicio Murciano de Salud		1.080	211	19,5	84	7,8	303	28,1	256	23,7	226	20,9	41,7	24,7

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	87	3	3,4	53	60,9	21	24,1	3	3,4	45,7	19,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	74	0	0,0	42	56,8	26	35,1	2	2,7	46,3	16,1
III	Hospital Rafael Méndez	36	1	2,8	10	27,8	21	58,3	1	2,8	52,3	19,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	33	0	0,0	16	48,5	16	48,5	1	3,0	44,5	10,9
V	Hospital Virgen del Castillo	22	0	0,0	8	36,4	11	50,0	2	9,1	51,0	15,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	24	0	0,0	4	16,7	16	66,7	2	8,3	57,7	15,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	14	0	0,0	2	14,3	8	57,1	3	21,4	57,1	15,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	37	0	0,0	20	54,1	13	35,1	1	2,7	46,7	18,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	32	1	3,1	11	34,4	17	53,1	3	9,4	48,0	12,7
Servicio Murciano de Salud		359	5	1,4	166	46,2	149	41,5	18	5,0	48,3	17,2

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190	72	37,9	118	62,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	84	44,2	106	55,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	36	36,0	64	64,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	46	46,0	54	54,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	49	49,0	51	51,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	41	41,0	59	59,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	46	46,0	54	54,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	50	50,0	50	50,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	55	55,0	45	45,0
Servicio Murciano de Salud		1.080	479	44,4	601	55,6

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	87	38	43,7	49	56,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	74	19	25,7	55	74,3
III	Hospital Rafael Méndez	36	22	61,1	14	38,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	33	9	27,3	24	72,7
V	Hospital Virgen del Castillo	22	4	18,2	18	81,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	24	6	25,0	18	75,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	14	8	57,1	6	42,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	37	17	45,9	20	54,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	32	11	34,4	21	65,6
Servicio Murciano de Salud		359	134	37,3	225	62,7

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	127	35	27,6	92	72,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	144	60	41,7	84	58,3
III	Hospital Rafael Méndez	86	39	45,3	47	54,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	81	38	46,9	43	53,1
V	Hospital Virgen del Castillo	89	40	44,9	49	55,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	34	34,3	65	65,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	93	29	31,2	64	68,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	77	27	35,1	50	64,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	83	35	42,2	48	57,8
Servicio Murciano de Salud		879	337	38,3	542	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	77	17	22,1	60	77,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	67	19	28,4	48	71,6
III	Hospital Rafael Méndez	33	9	27,3	24	73
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	33	10	30,3	23	70
V	Hospital Virgen del Castillo	21	9	42,9	12	57
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	21	3	14,3	18	86
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	13	4	30,8	9	69
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	34	10	29,4	24	71
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	31	10	32,3	21	67,7
Servicio Murciano de Salud		330	91	27,6	239	72,4

Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190	172	90,5	18	9,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	176	92,6	14	7,4
III	Hospital Rafael Méndez	100	89	89,0	11	11,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	94	94,0	6	6,0
V	Hospital Virgen del Castillo	100	91	91,0	9	9,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	94	94,0	6	6,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	87	87,0	13	13,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	81	81,0	19	19,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	96	96,0	4	4,0
Servicio Murciano de Salud		1.080	980	90,7	100	9,3

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	188	131	69,7	57	30,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	188	128	68,1	60	31,9
III	Hospital Rafael Méndez	97	62	63,9	35	36,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	62	63,3	36	36,7
V	Hospital Virgen del Castillo	100	58	58,0	42	42,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	55	55,0	45	45,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	60	60,6	39	39,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	72	73,5	26	26,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	70	70,0	30	30,0
Servicio Murciano de Salud		1.068	698	65,4	370	34,6

CUESTIONARIO

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy grave o grave		Poco grave o leve	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	188	105	55,9	83	44,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	188	91	48,4	97	51,6
III	Hospital Rafael Méndez	98	42	42,9	56	57,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	49	49,5	50	50,5
V	Hospital Virgen del Castillo	96	53	55,2	43	44,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	53	54,1	45	45,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	55	56,7	42	43,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	50	51,5	47	48,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	40	40,8	58	59,2
Servicio Murciano de Salud		1.059	538	50,8	521	49,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	119	106	89,1	83,5	94,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	117	95	81,2	74,1	88,3
III	Hospital Rafael Méndez	67	52	77,6	67,6	87,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	62	53	85,5	76,7	94,3
V	Hospital Virgen del Castillo	50	46	92,0	84,5	99,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	60	50	83,3	73,9	92,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	51	44	86,3	76,8	95,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	52	88,1	79,9	96,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	49	37	75,5	63,5	87,6
Servicio Murciano de Salud		634	535	84,4	81,6	87,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	118	87	73,7	65,8	81,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	116	95	81,9	74,9	88,9
III	Hospital Rafael Méndez	68	46	67,6	56,5	78,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	44	73,3	62,1	84,5
V	Hospital Virgen del Castillo	50	39	78,0	66,5	89,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	59	54	91,5	84,4	98,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	51	41	80,4	69,5	91,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	47	81,0	70,9	91,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	50	31	62,0	48,5	75,5
Servicio Murciano de Salud		630	484	76,8	73,5	80,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	10 minutos o menos		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190	79	41,6	34,6	48,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	100	52,6	45,5	59,7
III	Hospital Rafael Méndez	100	48	48,0	38,2	57,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	44	44,0	34,3	53,7
V	Hospital Virgen del Castillo	100	51	51,0	41,2	60,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	45	45,0	35,2	54,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	54	54,0	44,2	63,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	46	46,0	36,2	55,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	47	47,0	37,2	56,8
Servicio Murciano de Salud		1.080	514	47,6	44,6	50,6

6. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	186	116	62,4	55,4	69,3	7,5	2,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	188	130	69,1	62,5	75,8	7,9	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	98	63	64,3	54,8	73,8	7,5	2,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	50	51,5	41,6	61,5	6,9	2,8
V	Hospital Virgen del Castillo	100	69	69,0	59,9	78,1	7,9	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	61	62,2	52,6	71,8	7,6	2,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	62	62,6	53,1	72,2	7,8	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	63	63,0	53,5	72,5	7,6	2,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	62	63,9	54,4	73,5	7,5	2,5
Servicio Murciano de Salud		1.063	676	63,6	60,7	66,5	7,6	2,5

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

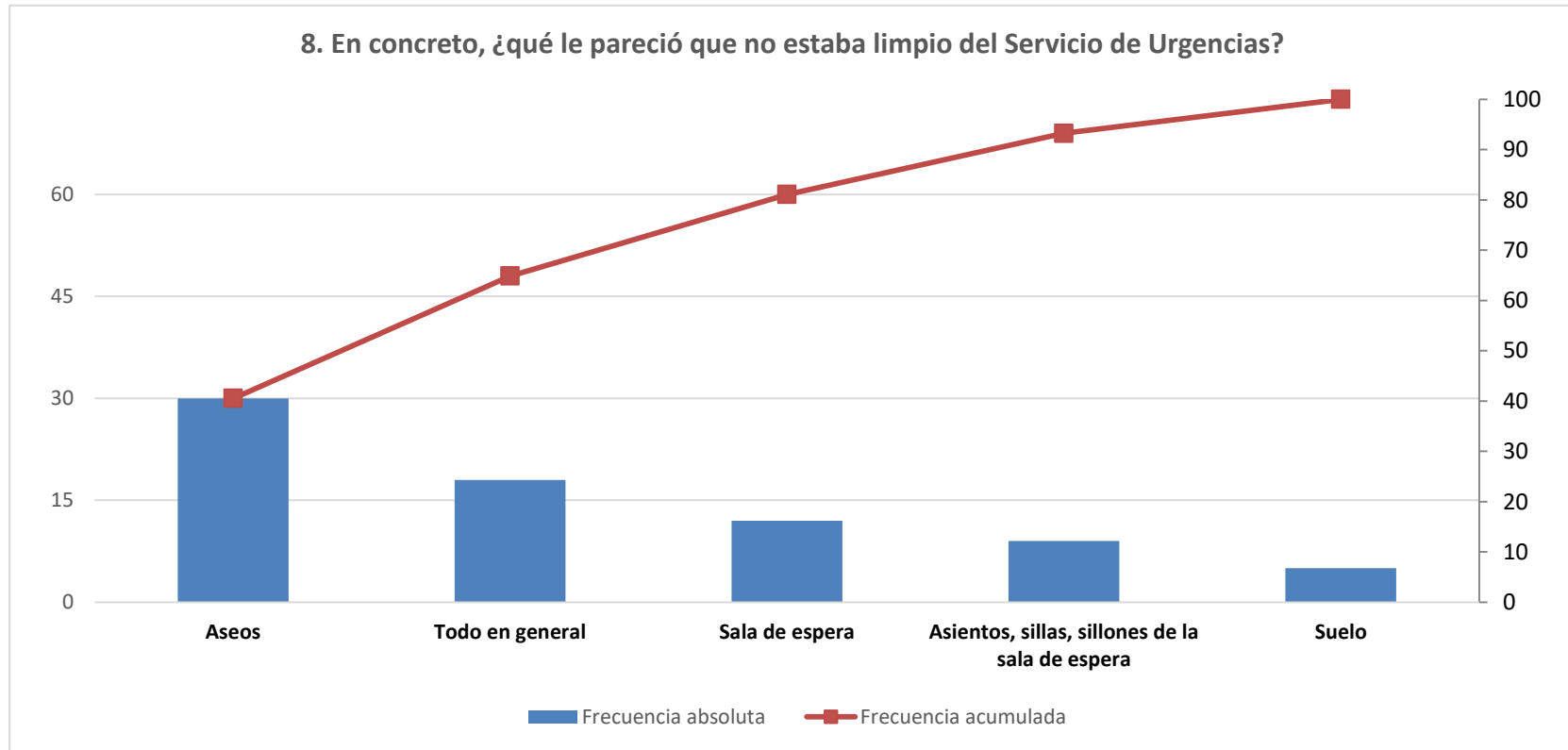
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	181	165	91,2	87,0	95,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	186	171	91,9	88,0	95,8
III	Hospital Rafael Méndez	100	91	91,0	85,4	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	90	92,8	87,6	97,9
V	Hospital Virgen del Castillo	100	96	96,0	92,2	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	88	90,7	84,9	96,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	98	86	87,8	81,3	94,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	94	94,9	90,6	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	95	90	94,7	90,2	99,2
Servicio Murciano de Salud		1.053	971	92,2	90,6	93,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Todo en general		Sala de espera		Asientos, sillas, sillones de la sala de espera		Suelo (papeles, sangre, falta barrer, fregar, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	16	3	18,8	3	18,8	6	37,5	2	12,5	1	6,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	15	5	33,3	4	26,7	2	13,3	3	20,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	9	4	44,4	2	22,2	3	33,3	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	3	42,9	3	42,9	0	0,0	0	0,0	1	14,3
V	Hospital Virgen del Castillo	4	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	9	4	44,4	2	22,2	0	0,0	2	22,2	1	11,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	12	6	50,0	0	0,0	1	8,3	1	8,3	1	8,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	5	2	40,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	2	40,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		82	30	36,6	18	22,0	12	14,6	9	11,0	5	6,1

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 74

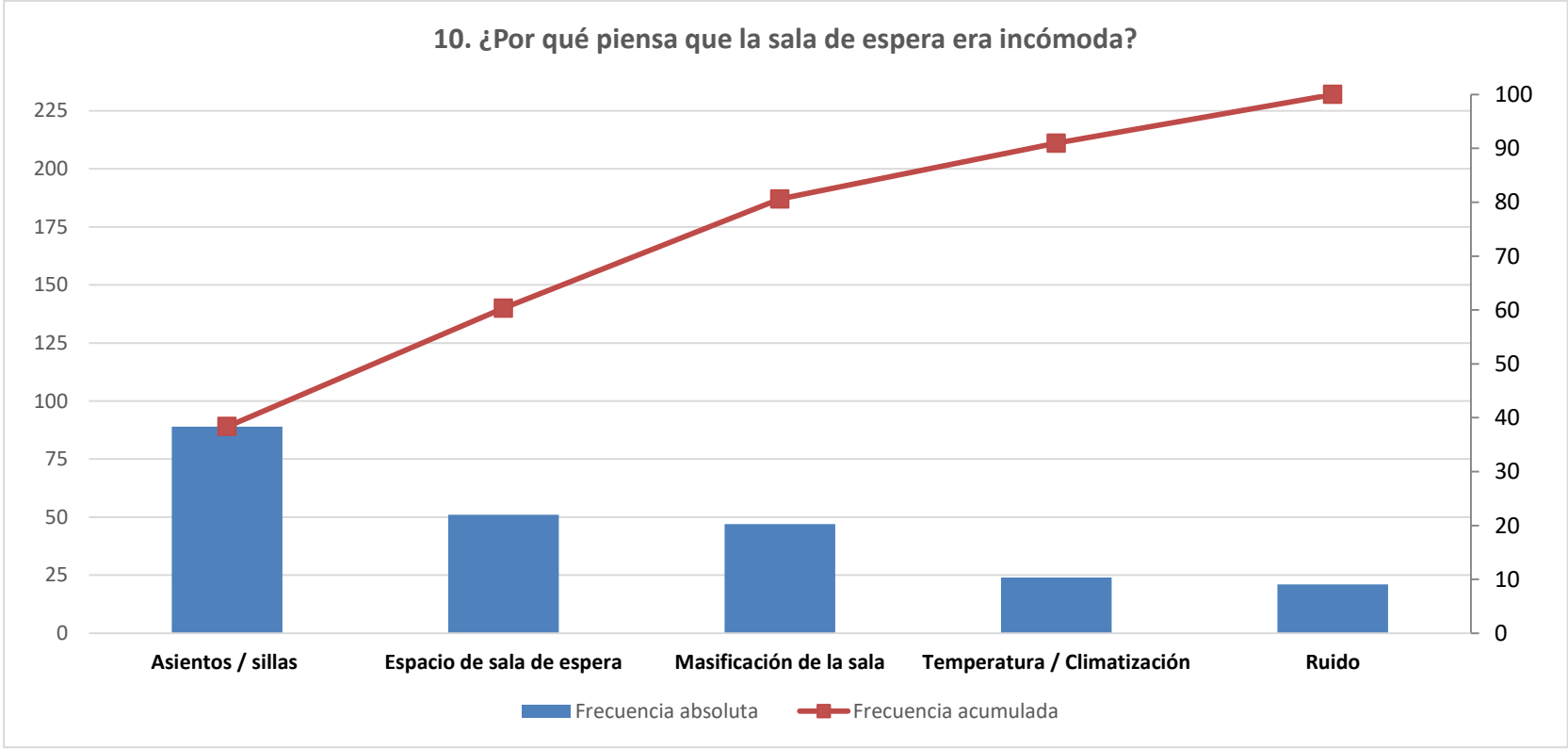
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	183	136	74,3	68,0	80,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	185	131	70,8	64,3	77,4
III	Hospital Rafael Méndez	98	67	68,4	59,2	77,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	60	62,5	52,8	72,2
V	Hospital Virgen del Castillo	94	77	81,9	74,1	89,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	75	76,5	68,1	84,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	93	74	79,6	71,4	87,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	86	88,7	82,3	95,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	93	72	77,4	68,9	85,9
Servicio Murciano de Salud		1.037	778	75,0	72,4	77,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Asientos / sillas (incómodos, rotos, viejos, de plástico, se mueven, duros, pocos, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, está en un sitio de paso, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Masificación de la sala (mucho pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Temperatura / Climatización (frio, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Ruido (mucho, no se oye la megafonía, gente hablando alto, mala insonorización, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	47	15	31,9	10	21,3	7	14,9	3	6,4	5	10,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	53	22	41,5	6	11,3	11	20,8	5	9,4	4	7,5
III	Hospital Rafael Méndez	31	8	25,8	5	16,1	11	35,5	1	3,2	4	12,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	36	9	25,0	14	38,9	5	13,9	2	5,6	1	2,8
V	Hospital Virgen del Castillo	17	8	47,1	3	17,6	4	23,5	1	5,9	1	5,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	23	8	34,8	2	8,7	4	17,4	5	21,7	1	4,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	19	9	47,4	2	10,5	3	15,8	4	21,1	1	5,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	9	2	22,2	2	22,2	1	11,1	2	22,2	2	22,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	21	8	38,1	7	33,3	1	4,8	1	4,8	2	9,5
Servicio Murciano de Salud		256	89	34,8	51	19,9	47	18,4	24	9,4	21	8,2

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 232

11. ¿Cómo valora 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	188	177	94,1	90,8	97,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	189	177	93,7	90,2	97,1
III	Hospital Rafael Méndez	99	95	96,0	92,1	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	94	94,9	90,6	99,3
V	Hospital Virgen del Castillo	98	92	93,9	89,1	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	91	91,9	86,6	97,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	92	92,0	86,7	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	89	89,0	82,9	95,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	94	84	89,4	83,1	95,6
Servicio Murciano de Salud		1.066	991	93,0	91,4	94,5

12. ¿Cómo valora 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	178	170	95,5	92,5	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	165	92,2	88,2	96,1
III	Hospital Rafael Méndez	92	89	96,7	93,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	95	91	95,8	91,8	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	92	88	95,7	91,5	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	95	85	89,5	83,3	95,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	93	89	95,7	91,6	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	97	94	96,9	93,5	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	91	84	92,3	86,8	97,8
Servicio Murciano de Salud		1.012	955	94,4	92,9	95,8

13. ¿Cómo valora 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	177	164	92,7	88,8	96,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	179	167	93,3	89,6	97,0
III	Hospital Rafael Méndez	91	79	86,8	79,9	93,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	91	92,9	87,8	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	90	86	95,6	91,3	99,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	91	84	92,3	86,8	97,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	94	85	90,4	84,5	96,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	92	86	93,5	88,4	98,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	93	79	84,9	77,7	92,2
Servicio Murciano de Salud		1.005	921	91,6	89,9	93,4

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	168	157	93,5	89,7	97,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	168	161	95,8	92,8	98,9
III	Hospital Rafael Méndez	89	85	95,5	91,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	73	91,3	85,1	97,4
V	Hospital Virgen del Castillo	91	86	94,5	89,8	99,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	87	81	93,1	87,8	98,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	82	81	98,8	96,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	87	85	97,7	94,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	79	73	92,4	86,6	98,2
Servicio Murciano de Salud		931	882	94,7	93,3	96,2

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	187	166	88,8	84,2	93,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	185	168	90,8	86,6	95,0
III	Hospital Rafael Méndez	99	90	90,9	85,2	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	97	76	78,4	70,2	86,5
V	Hospital Virgen del Castillo	98	92	93,9	89,1	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	87	88,8	82,5	95,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	93	93,9	89,2	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	92	92,9	87,9	98,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	94	87	92,6	87,2	97,9
Servicio Murciano de Salud		1.056	951	90,1	88,3	91,9

16. Durante su estancia en Urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, etc.?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	183	151	82,5	77,0	88,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	180	152	84,4	79,1	89,7
III	Hospital Rafael Méndez	95	81	85,3	78,1	92,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	81	84,4	77,1	91,6
V	Hospital Virgen del Castillo	95	72	75,8	67,2	84,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	92	80	87,0	80,1	93,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	94	78	83,0	75,4	90,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	83	84,7	77,6	91,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	93	76	81,7	73,9	89,6
Servicio Murciano de Salud		1.026	854	83,2	81,0	85,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	189	141	74,6	68,4	80,8	8,3	2,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	186	148	79,6	73,8	85,4	8,3	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	100	71	71,0	62,1	79,9	8,3	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	66	67,3	58,1	76,6	8,0	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	97	74	76,3	67,8	84,8	8,4	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	75	76,5	68,1	84,9	8,4	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	100	76	76,0	67,6	84,4	8,3	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	79	79,0	71,0	87,0	8,4	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	71	73,2	64,4	82,0	8,1	2,3
Servicio Murciano de Salud		1.065	801	75,2	72,6	77,8	8,3	2,1

18. ¿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	190	176	92,6	88,9	96,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	187	172	92,0	88,1	95,9
III	Hospital Rafael Méndez	97	91	93,8	89,0	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	87	88,8	82,5	95,0
V	Hospital Virgen del Castillo	96	90	93,8	88,9	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	87	89,7	83,6	95,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	89	91,8	86,3	97,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	98	86	87,8	81,3	94,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	94	85	90,4	84,5	96,4
Servicio Murciano de Salud		1.054	963	91,4	89,7	93,1

19. ¿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	175	165	94,3	90,8	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	183	170	92,9	89,2	96,6
III	Hospital Rafael Méndez	94	88	93,6	88,7	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	91	87	95,6	91,4	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	92	89	96,7	93,1	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	94	86	91,5	85,8	97,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	96	92	95,8	91,8	99,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	92	86	93,5	88,4	98,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	91	84	92,3	86,8	97,8
Servicio Murciano de Salud		1.008	947	93,9	92,5	95,4

20. ¿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	181	162	89,5	85,0	94,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	177	163	92,1	88,1	96,1
III	Hospital Rafael Méndez	92	82	89,1	82,8	95,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	89	92,7	87,5	97,9
V	Hospital Virgen del Castillo	88	87	98,9	96,6	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	92	88	95,7	91,5	99,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	92	80	87,0	80,1	93,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	90	94,7	90,2	99,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	94	84	89,4	83,1	95,6
Servicio Murciano de Salud		1.007	925	91,9	90,2	93,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	163	154	94,5	91,0	98,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	164	152	92,7	88,7	96,7
III	Hospital Rafael Méndez	88	84	95,5	91,1	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	72	90,0	83,4	96,6
V	Hospital Virgen del Castillo	90	89	98,9	96,7	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	87	83	95,4	91,0	99,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	82	77	93,9	88,7	99,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	87	84	96,6	92,7	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	80	75	93,8	88,4	99,1
Servicio Murciano de Salud		921	870	94,5	93,0	95,9

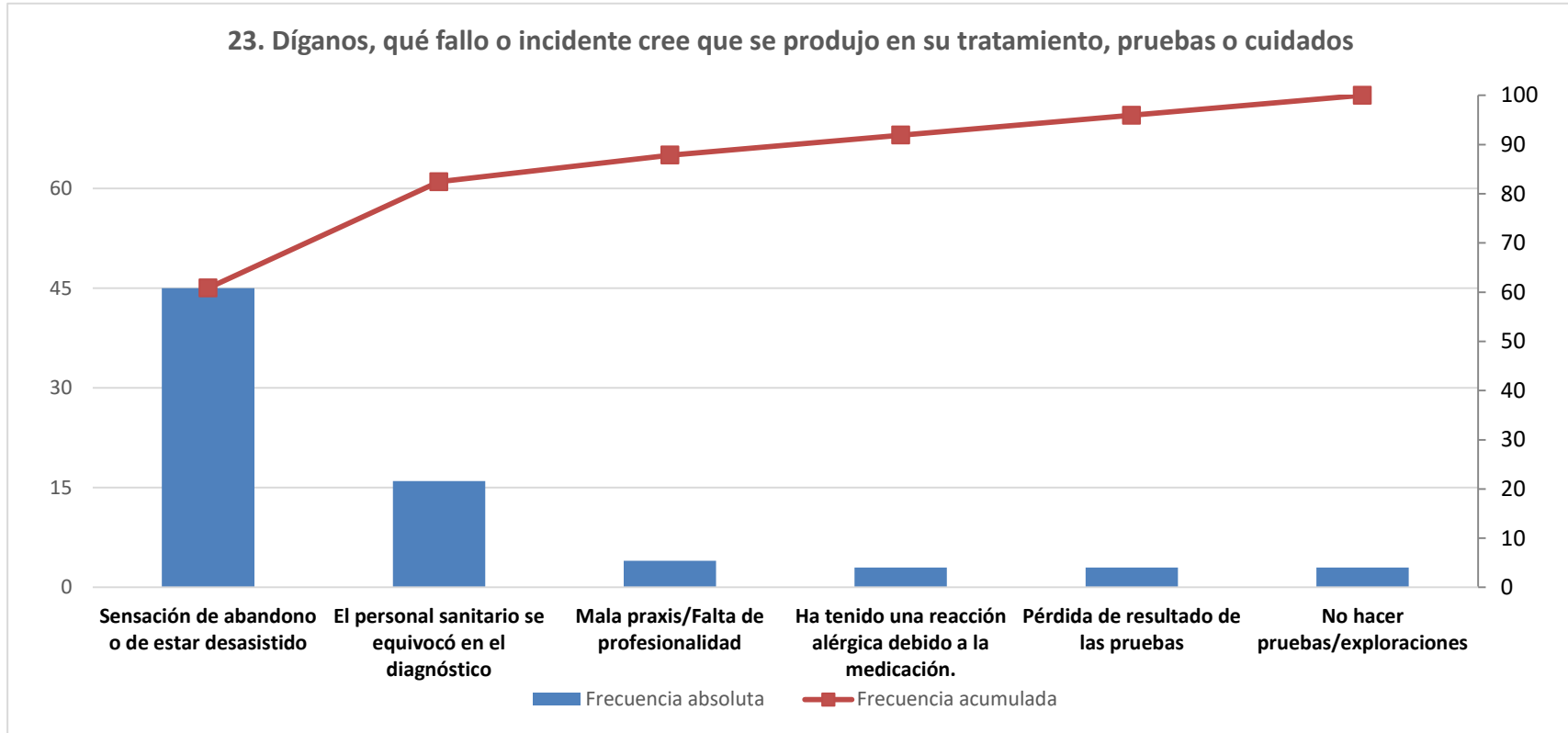
22. Durante su estancia en urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	187	173	92,5	88,7	96,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	185	165	89,2	84,7	93,7
III	Hospital Rafael Méndez	99	94	94,9	90,6	99,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	92	92,9	87,9	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	96	89	92,7	87,5	97,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	88	88,9	82,7	95,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	93	93,9	89,2	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	95	96,0	92,1	99,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	99	93	93,9	89,2	98,6
Servicio Murciano de Salud		1.062	982	92,5	90,9	94,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sensación de abandono o de estar desasistido		El personal sanitario se equivocó en el diagnóstico		Mala praxis/Falta de profesionalidad		Ha tenido una reacción alérgica debido a la medicación		Pérdida de resultado de las pruebas		No hacer pruebas o exploraciones	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	14	10	71,4	2	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	7,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	19	6	31,6	5	26,3	3	0,2	1	5,3	1	5,3	1	5,3
III	Hospital Rafael Méndez	5	4	80,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	5	71,4	2	28,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	7	4	57,1	1	14,3	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	11	8	72,7	0	0,0	0	0,0	2	18,2	1	9,1	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	2	33,3	3	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	6	4	66,7	1	16,7	0	0,0	0	0,0	1	16,7	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		79	45	57,0	16	20,3	4	5,1	3	3,8	3	3,8	3	3,8

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 74

24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	6	46,2	19,1	73,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	19	9	47,4	24,9	69,8
III	Hospital Rafael Méndez	5	4	80,0	44,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	4	57,1	20,5	93,8
V	Hospital Virgen del Castillo	6	4	66,7	28,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	11	8	72,7	46,4	99,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	5	4	80,0	44,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	4	100	100	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	6	3	50,0	10,0	90,0
Servicio Murciano de Salud		76	46	60,5	49,5	71,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	9	69,2	44,1	94,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	20	10	50,0	28,1	71,9
III	Hospital Rafael Méndez	5	3	60,0	17,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	2	28,6	0,0	62,0
V	Hospital Virgen del Castillo	7	4	57,1	20,5	93,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	10	5	50,0	19,0	81,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	3	50,0	10,0	90,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	1	25,0	0,0	67,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	6	1	16,7	0,0	46,5
Servicio Murciano de Salud		78	38	48,7	37,6	59,8

26. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	13	3	23,1	0,2	46,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	20	4	20,0	2,5	37,5
III	Hospital Rafael Méndez	5	1	20,0	0,0	55,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	7	0	0,0	0,0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	6	0	0,0	0,0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	11	5	45,5	16,0	74,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	3	50,0	10,0	90,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	2	50,0	1,0	99,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	6	1	16,7	0,0	46,5
Servicio Murciano de Salud		78	19	24,4	14,8	33,9

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	188	150	79,8	74,0	85,5	8,5	2,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	185	145	78,4	72,4	84,3	8,3	2,3
III	Hospital Rafael Méndez	99	75	75,8	67,3	84,2	8,4	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	99	75	75,8	67,3	84,2	8,3	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	97	79	81,4	73,7	89,2	8,6	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	98	76	77,6	69,3	85,8	8,4	2,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	76	76,8	68,4	85,1	8,5	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	100	79	79,0	71,0	87,0	8,7	1,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	97	73	75,3	66,7	83,8	8,2	2,5
Servicio Murciano de Salud		1.062	828	78,0	75,5	80,5	8,4	2,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	30	25	83,3	70,0	96,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	33	28	84,8	72,6	97,1
III	Hospital Rafael Méndez	14	11	78,6	57,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	8	80,0	55,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	19	14	73,7	53,9	93,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	18	15	83,3	66,1	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	13	11	84,6	65,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	13	86,7	69,5	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	8	88,9	68,4	100
Servicio Murciano de Salud		161	133	82,6	76,8	88,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	28	20	71,4	54,7	88,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	33	23	69,7	54,0	85,4
III	Hospital Rafael Méndez	14	7	50,0	23,8	76,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	8	80,0	55,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	17	14	82,4	64,2	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	18	14	77,8	58,6	97,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	13	9	69,2	44,1	94,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	8	53,3	28,1	78,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	9	7	77,8	50,6	100
Servicio Murciano de Salud		157	110	70,1	62,9	77,2

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

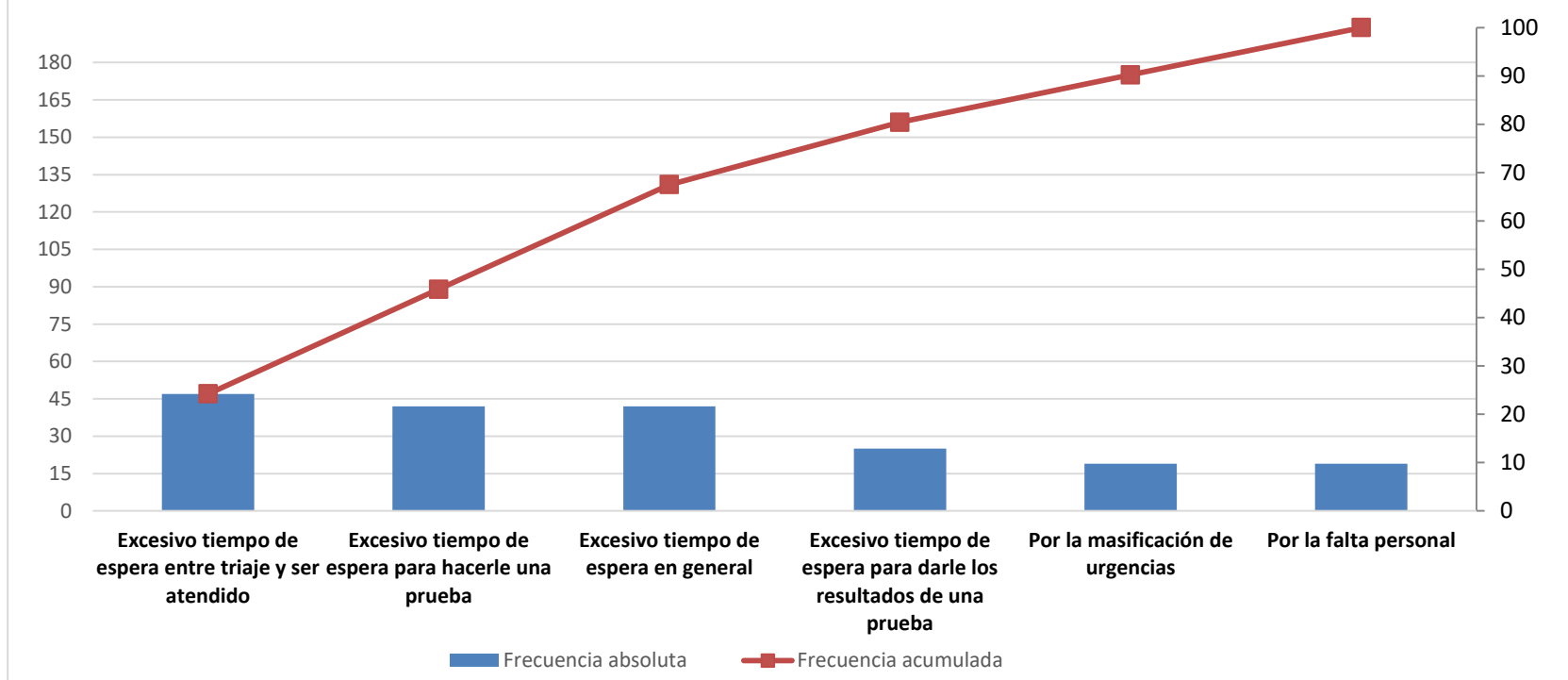
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Estuve el tiempo necesario		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	130	70,7	64,1	77,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	181	141	77,9	71,9	83,9
III	Hospital Rafael Méndez	100	75	75,0	66,5	83,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	98	69	70,4	61,4	79,4
V	Hospital Virgen del Castillo	94	76	80,9	72,9	88,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	73	73,7	65,1	82,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	96	72	75,0	66,3	83,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	95	67	70,5	61,4	79,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	98	77	78,6	70,4	86,7
Servicio Murciano de Salud		1.045	780	74,6	72,0	77,3

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Excesivo tiempo de espera entre triaje y ser atendido		Excesivo tiempo de espera para hacerle una prueba		Excesivo tiempo de espera en general		Excesivo tiempo de espera para darle los resultados de una prueba		Por la masificación de urgencias		Por la falta personal	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	43	12	27,9	5	11,6	5	11,6	8	18,6	6	14,0	3	7,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	33	4	12,1	4	12,1	5	15,2	6	18,2	2	6,1	6	18,2
III	Hospital Rafael Méndez	24	3	12,5	5	20,8	6	25,0	3	12,5	3	12,5	1	4,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	26	7	26,9	3	11,5	6	23,1	3	11,5	1	3,8	3	11,5
V	Hospital Virgen del Castillo	14	5	35,7	3	21,4	2	14,3	0	0,0	1	7,1	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	24	2	8,3	7	29,2	6	25,0	1	4,2	3	12,5	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	18	6	33,3	3	16,7	6	33,3	1	5,6	0	0,0	1	5,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	24	6	25,0	5	20,8	4	16,7	1	4,2	2	8,3	3	12,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	18	2	11,1	7	38,9	2	11,1	2	11,1	1	5,6	2	11,1
Servicio Murciano de Salud		224	47	21,0	42	18,8	42	18,8	25	11,2	19	8,5	19	8,5

Se especifican los incumplimientos más citados

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



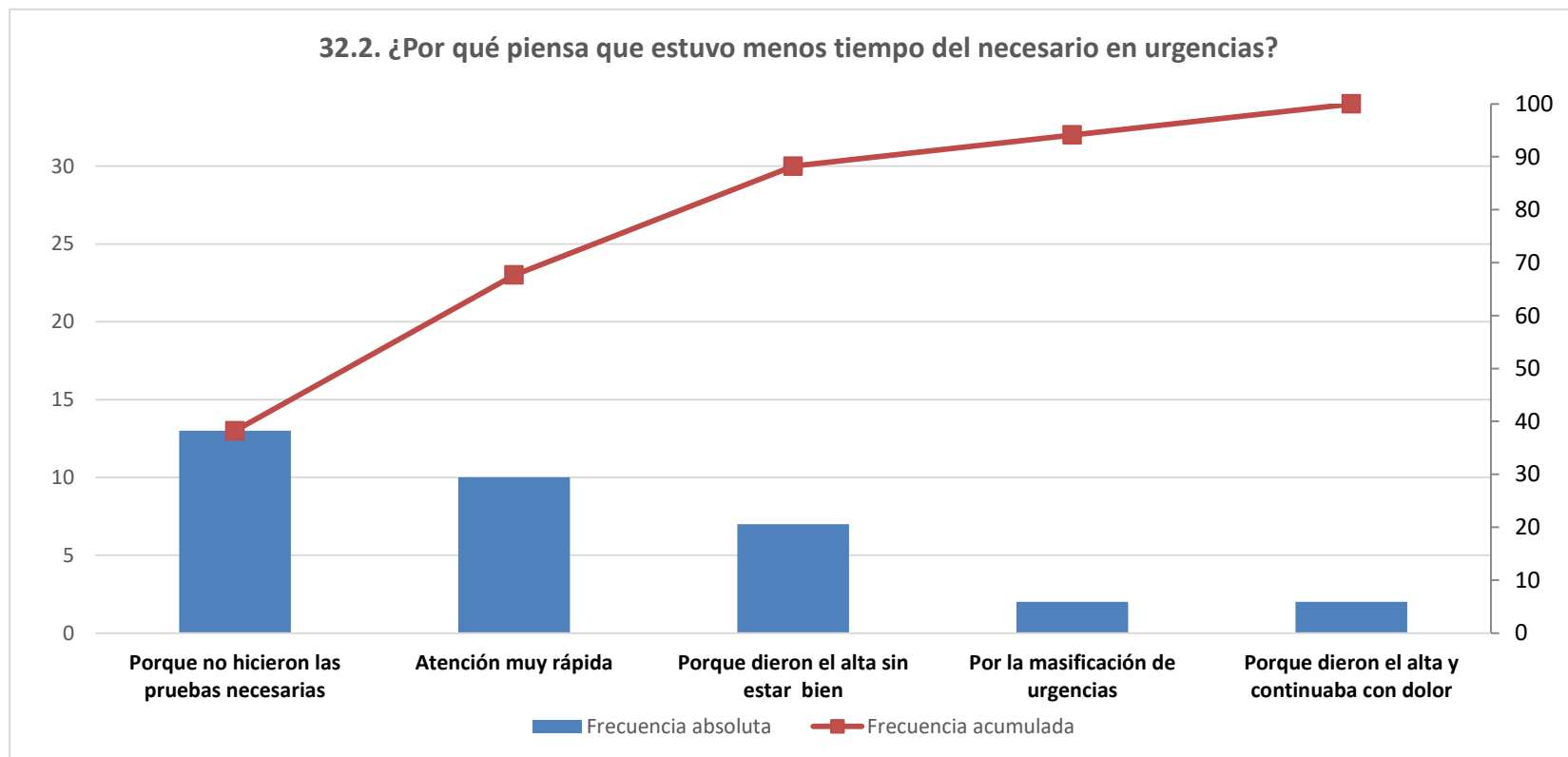
n= 194

32.2. ¿Por qué piensa que estuvo menos tiempo del necesario en urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Porque no hicieron las pruebas necesarias		Porque la atención fue muy rápida		Porque dieron el alta sin estar bien		Por la masificación de urgencias		Porque dieron el alta y continuaba con dolor	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	10	1	10,0	6	60,0	2	20,0	0	0,0	1	10,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	3	60,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	1	33,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	1	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	6	4	66,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		34	13	38,2	10	29,4	7	20,6	2	5,9	2	5,9

Se especifican los incumplimientos más citados

32.2. ¿Por qué piensa que estuvo menos tiempo del necesario en urgencias?



n= 34

33. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta de urgencias sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	160	137	85,6	80,2	91,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	151	126	83,4	77,5	89,4
III	Hospital Rafael Méndez	86	82	95,3	90,9	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	88	77	87,5	80,6	94,4
V	Hospital Virgen del Castillo	81	69	85,2	77,4	92,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	81	74	91,4	85,2	97,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	86	78	90,7	84,6	96,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	83	73	88,0	80,9	95,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	90	76	84,4	77,0	91,9
Servicio Murciano de Salud		906	792	87,4	85,3	89,6

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No, solo en Urgencias del Hospital		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	146	119	81,5	75,2	87,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	150	118	78,7	72,1	85,2
III	Hospital Rafael Méndez	80	67	83,8	75,7	91,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	85	72	84,7	77,1	92,4
V	Hospital Virgen del Castillo	75	61	81,3	72,5	90,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	78	66	84,6	76,6	92,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	80	67	83,8	75,7	91,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	70	87,5	80,3	94,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	84	68	81,0	72,6	89,3
Servicio Murciano de Salud		858	708	82,5	80,0	85,1

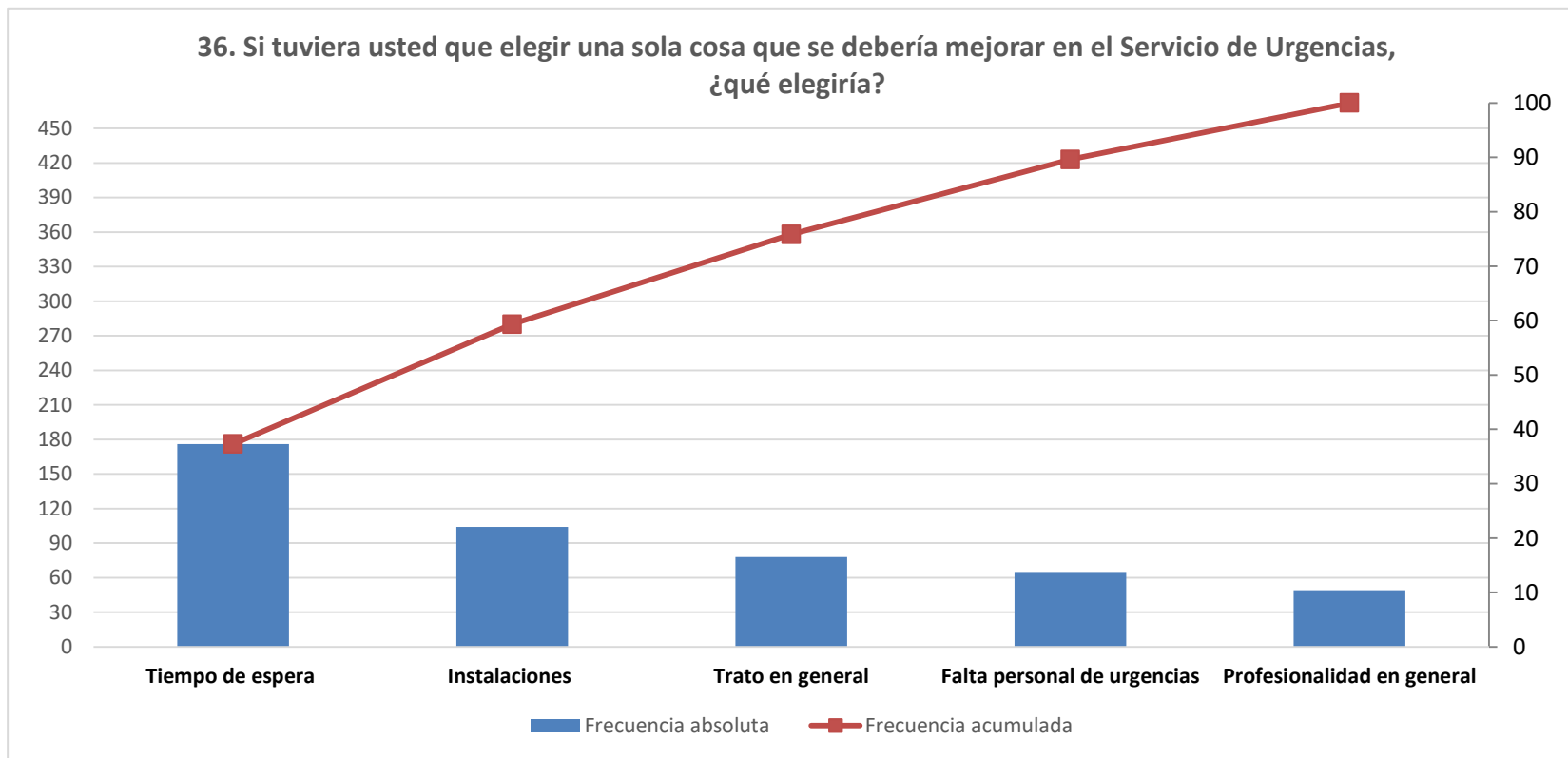
35. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el Servicio de Urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	190	128	67,4	60,7	74,0	8,0	2,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	190	133	70,0	63,5	76,5	8,1	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	99	63	63,6	54,2	73,1	7,9	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	68	68,0	58,9	77,1	8,1	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	99	79	79,8	71,9	87,7	8,4	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	99	70	70,7	61,7	79,7	8,2	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	72	72,7	64,0	81,5	8,2	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	78	78,8	70,7	86,8	8,3	2,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	72	72,0	63,2	80,8	7,8	2,6
Servicio Murciano de Salud		1.075	763	71,0	68,3	73,7	8,1	2,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Tiempo de espera (para ser atendido, para pruebas, etc)		Instalaciones (asientos, mobiliario, tamaño y comodidad sala de espera, señalización, etc)		Trato en general		Falta personal de urgencias		Profesionalidad en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	117	38	32,5	11	9,4	15	12,8	16	13,7	11	9,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	115	26	22,6	17	14,8	15	13,0	13	11,3	14	12,2
III	Hospital Rafael Méndez	61	21	34,4	12	19,7	1	1,6	8	13,1	4	6,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	71	22	31,0	20	28,2	5	7,0	5	7,0	5	7,0
V	Hospital Virgen del Castillo	54	14	25,9	10	18,5	8	14,8	0	0,0	3	5,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	56	10	17,9	11	19,6	7	12,5	3	5,4	5	8,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	53	14	26,4	9	17,0	4	7,5	8	15,1	4	7,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	48	17	35,4	5	10,4	8	16,7	5	10,4	1	2,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	57	14	24,6	9	15,8	15	26,3	7	12,3	2	3,5
Servicio Murciano de Salud		632	176	27,8	104	16,5	78	12,3	65	10,3	49	7,8

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 472

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	189	176	93,1	89,5	96,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	187	164	87,7	83,0	92,4
III	Hospital Rafael Méndez	100	91	91,0	85,4	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	100	87	87,0	80,4	93,6
V	Hospital Virgen del Castillo	99	93	93,9	89,2	98,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	100	94	94,0	89,3	98,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	91	91,9	86,6	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	94	94,9	90,6	99,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	100	91	91,0	85,4	96,6
Servicio Murciano de Salud		1.073	981	91,4	89,8	93,1

38. ¿Le recomendaría este Servicio de Urgencias 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	185	147	79,5	73,6	85,3	8,3	2,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	184	138	75,0	68,7	81,3	8,2	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	95	68	71,6	62,5	80,6	8,0	2,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	96	69	71,9	62,9	80,9	8,0	2,5
V	Hospital Virgen del Castillo	97	80	82,5	74,9	90,0	8,4	2,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	97	73	75,3	66,7	83,8	8,4	2,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	97	74	76,3	67,8	84,8	8,4	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	99	85	85,9	79,0	92,7	8,8	1,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	96	69	71,9	62,9	80,9	7,8	2,9
Servicio Murciano de Salud		1.046	803	76,8	74,2	79,3	8,3	2,4

39.¿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	177	86	48,6	41,2	56,0	7,1	2,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	176	89	50,6	43,2	58,0	7,1	2,7
III	Hospital Rafael Méndez	90	43	47,8	37,5	58,1	7,0	2,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	89	49	55,1	44,7	65,4	7,3	2,5
V	Hospital Virgen del Castillo	83	53	63,9	53,5	74,2	8,0	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	95	59	62,1	52,3	71,9	7,9	2,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	90	55	61,1	51,0	71,2	7,8	2,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	93	62	66,7	57,1	76,2	7,9	2,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	87	40	46,0	35,5	56,4	6,7	2,6
Servicio Murciano de Salud		980	536	54,7	51,6	57,8	7,4	2,4

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS 1/2

URGENCIAS HOSPITALARIAS	Porcentajes de Cumplimiento - 2021									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
1. ¿Cuando fue a Urgencias pensaba que su problema era grave o muy grave?	50,8	55,9	48,4	42,9	49,5	55,2	54,1	56,7	51,5	40,8
3. ¿Cómo valora la amabilidad con la que fueron tratados sus acompañantes por parte del personal del hospital mientras usted permaneció en el área de Urgencias?	84,4	89,1	81,2	77,6	85,5	92,0	83,3	86,3	88,1	75,5
4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras permaneció en Urgencias?	76,8	73,7	81,9	67,6	73,3	78,0	91,5	80,4	81,0	62,0
5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo pasó desde que llegó a la puerta de Urgencias hasta el primer contacto con personal del Servicio? (10 minutos o menos)	47,6	41,6	52,6	48,0	44,0	51,0	45,0	54,0	46,0	47,0
6. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez?	63,6	62,4	69,1	64,3	51,5	69,0	62,2	62,6	63,0	63,9
6bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez? (media)	7,6	7,5	7,9	7,5	6,9	7,9	7,6	7,8	7,6	7,5
7. ¿Cómo valora la limpieza del Servicio de Urgencias del hospital?	92,2	91,2	91,9	91,0	92,8	96,0	90,7	87,8	94,9	94,7
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?	75,0	74,3	70,8	68,4	62,5	81,9	76,5	79,6	88,7	77,4
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	93,0	94,1	93,7	96,0	94,9	93,9	91,9	92,0	89,0	89,4
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	94,4	95,5	92,2	96,7	95,8	95,7	89,5	95,7	96,9	92,3
13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?	91,6	92,7	93,3	86,8	92,9	95,6	92,3	90,4	93,5	84,9
14. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	94,7	93,5	95,8	95,5	91,3	94,5	93,1	98,8	97,7	92,4
15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el Servicio de Urgencias?	90,1	88,8	90,8	90,9	78,4	93,9	88,8	93,9	92,9	92,6
16. Durante su estancia en urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, etc.?	83,2	82,5	84,4	85,3	84,4	75,8	87,0	83,0	84,7	81,7
17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?	75,2	74,6	79,6	71,0	67,3	76,3	76,5	76,0	79,0	73,2
17bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo? (media)	8,3	8,3	8,3	8,3	8,0	8,4	8,4	8,3	8,4	8,1
18. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	91,4	92,6	92,0	93,8	88,8	93,8	89,7	91,8	87,8	90,4
19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	93,9	94,3	92,9	93,6	95,6	96,7	91,5	95,8	93,5	92,3
20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	91,9	89,5	92,1	89,1	92,7	98,9	95,7	87,0	94,7	89,4
21. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	94,5	94,5	92,7	95,5	90,0	98,9	95,4	93,9	96,6	93,8

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

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS 2/2

URGENCIAS HOSPITALARIAS	Porcentajes de Cumplimiento - 2021									
	SMS	ÁREA I	ÁREA II	ÁREA III	ÁREA IV	ÁREA V	ÁREA VI	ÁREA VII	ÁREA VIII	ÁREA IX
22. Durante su estancia en Urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	92,5	92,5	89,2	94,9	92,9	92,7	88,9	93,9	96,0	93,9
24. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	60,5									
25. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	48,7									
26. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	24,4									
27. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el Servicio de Urgencias del hospital?	78,0	79,8	78,4	75,8	75,8	81,4	77,6	76,8	79,0	75,3
27bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el Servicio de Urgencias del hospital? (media)	8,4	8,5	8,3	8,4	8,3	8,6	8,4	8,5	8,7	8,2
29. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?	82,6	83,3	84,8							
30. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	70,1		69,7							
31. Con respecto al tiempo que estuvo en urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió	74,6	70,7	77,9	75,0	70,4	80,9	73,7	75,0	70,5	78,6
33. ¿Cómo valora la información que le dieron antes de irse de alta de urgencias sobre el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en su casa?	87,4	85,6	83,4	95,3	87,5	85,2	91,4	90,7	88,0	84,4
34. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de atención primaria?	82,5	81,5	78,7	83,8	84,7	81,3	84,6	83,8	87,5	81,0
35. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias?	71,0	67,4	70,0	63,6	68,0	79,8	70,7	72,7	78,8	72,0
35bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de Urgencias? (media)	8,1	8,0	8,1	7,9	8,1	8,4	8,2	8,2	8,3	7,8
37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al Servicio de Urgencias de este hospital?	91,4	93,1	87,7	91,0	87,0	93,9	94,0	91,9	94,9	91,0
38. ¿Le recomendaría este Servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?	76,8	79,5	75,0	71,6	71,9	82,5	75,3	76,3	85,9	71,9
38bis. ¿Le recomendaría este Servicio de Urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,3	8,3	8,2	8,0	8,0	8,4	8,4	8,4	8,8	7,8
39. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	54,7	48,6	50,6	47,8	55,1	63,9	62,1	61,1	66,7	46,0
39bis. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	7,4	7,1	7,1	7,0	7,3	8,0	7,9	7,8	7,9	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

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

SMS
71,0

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
67,4	70,0	63,6	68,0	79,8	70,7	72,7	78,8	72,0

80%	80%	75%	78%	78%	80%	80%	78%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

SMS
83,2

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Área VI	Área VII	Área VIII	Área IX
82,5	84,4	85,3	84,4	75,8	87,0	83,0	84,7	81,7

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

COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN 2021 - 2020

2.1.13	Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 y más su satisfacción con los Servicios de Urgencias del hospital.
Fórmula	Pacientes que califican globalmente con 8 o más su satisfacción con el Servicio de Urgencias del hospital 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	71,0	67,4	70,0	63,6	68,0	79,8	70,7	72,7	78,8	72,0
	META		80%	80%	75%	78%	78%	80%	80%	78%	80%
2020	DATOS	74,7	78,3	75,8	72,5	77,5	74,2	76,7	76,7	72,5	68,3
	META		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

2.1.16	Identificación en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que durante su estancia en el servicio de urgencias del hospital pudieron saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal.
Fórmula	Pacientes que durante su estancia en el hospital pudieron saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal 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	83,2	82,5	84,4	85,3	84,4	75,8	87,0	83,0	84,7	81,7
	META		88%	85%	85%	88%	88%	90%	90%	90%	90%
2020	DATOS	86,3	85,3	79,4	79,8	85,1	86,7	91,1	88,4	90,6	89,6
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%