

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



Datos 1<sup>er</sup> corte 2022

**Subdirección General de Calidad Asistencial,  
Seguridad y Evaluación.**



## AUTORES

### DIRECCIÓN DEL PROYECTO

**Juan Antonio Marqués Espí.** 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.

**Matilde Zapata Soria.** 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	46
Indicadores del Acuerdo de Gestión	47
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión	48

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos/as en las consultas externas del hospital del 25 de abril al 27 de mayo de 2022. Se excluyen consultas de psiquiatría. En el caso de no poder responder 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 él/ella la consulta telefónica.

### ÁMBITO DE ESTUDIO

Los nueve 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 **870** 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 ordenador).

Se encuesta a la persona seleccionada en un 74,1% de los casos. Del 25,9% de las entrevistas que se realizan al acompañante, el 92,5% se corresponden con consultas presenciales y el 7,5% con consultas telefónicas.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,6 minutos (5-20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 10/05/2022 y finalizó el 15/06/2022.

## **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

## Tamaño de la Muestra

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>
		<b>n</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	130
III	Hospital Rafael Méndez	70
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70
V	Hospital Virgen del Castillo	70
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>870</b>

## 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	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	26	20,0	4	3,1	27	20,8	40	30,8	33	25,4	45,3	25,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	130	8	6,2	4	3,1	24	18,5	46	35,4	48	36,9	55,3	20,4
III	Hospital Rafael Méndez	70	12	17,1	1	1,4	6	8,6	20	28,6	31	44,3	55,3	24,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	7	10,0	3	4,3	8	11,4	26	37,1	26	37,1	53,9	22,8
V	Hospital Virgen del Castillo	70	11	15,7	3	4,3	11	15,7	22	31,4	23	32,9	50,1	23,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	10	7,7	6	4,6	25	19,2	54	41,5	35	26,9	51,7	19,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	7	5,4	6	4,6	20	15,4	45	34,6	52	40,0	56,3	19,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	11	15,7	1	1,4	15	21,4	23	32,9	20	28,6	48,6	23,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	1	1,4	3	4,3	13	18,6	35	50,0	18	25,7	54,1	17,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>870</b>	<b>93</b>	<b>10,7</b>	<b>31</b>	<b>3,6</b>	<b>149</b>	<b>17,1</b>	<b>311</b>	<b>35,7</b>	<b>286</b>	<b>32,9</b>	<b>52,3</b>	<b>22,0</b>

## Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
			n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	52	25	48,1	24	46,2	3	5,8	46,0	10,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	34	10	29,4	19	55,9	5	14,7	52,8	12,2
III	Hospital Rafael Méndez	26	8	30,8	15	57,7	3	11,5	51,4	11,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	9	50,0	7	38,9	2	11,1	47,5	11,0
V	Hospital Virgen del Castillo	18	7	38,9	10	55,6	1	5,6	46,7	9,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	4	15,4	17	65,4	5	19,2	53,4	12,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	25	2	8,0	19	76,0	4	16,0	56,3	9,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	14	9	64,3	5	35,7	0	0,0	40,4	7,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	11	2	18,2	8	72,7	1	9,1	53,5	9,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>224</b>	<b>76</b>	<b>33,9</b>	<b>124</b>	<b>55,4</b>	<b>24</b>	<b>10,7</b>	<b>49,9</b>	<b>11,3</b>



## Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	66	50,8	64	49,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	130	59	45,4	71	54,6
III	Hospital Rafael Méndez	70	28	40,0	42	60,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	24	34,3	46	65,7
V	Hospital Virgen del Castillo	70	24	34,3	46	65,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	63	48,5	67	51,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	60	46,2	70	53,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	33	47,1	37	52,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	30	42,9	40	57,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>870</b>	<b>387</b>	<b>44,5</b>	<b>483</b>	<b>55,5</b>

## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	52	15	28,8	37	71,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	35	8	22,9	27	77,1
III	Hospital Rafael Méndez	27	9	33,3	18	66,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	6	33,3	12	66,7
V	Hospital Virgen del Castillo	18	6	33,3	12	66,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	8	30,8	18	69,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	24	7	29,2	17	70,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	14	2	14,3	12	85,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	11	0	0,0	11	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>225</b>	<b>61</b>	<b>27,1</b>	<b>164</b>	<b>72,9</b>

## 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	105	39	37,1	66	62,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	121	60	49,6	61	50,4
III	Hospital Rafael Méndez	60	30	50,0	30	50,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	63	24	38,1	39	61,9
V	Hospital Virgen del Castillo	60	19	31,7	41	68,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	121	32	26,4	89	73,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	124	47	37,9	77	62,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	59	20	33,9	39	66,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	26	38,2	42	61,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>781</b>	<b>297</b>	<b>38,0</b>	<b>484</b>	<b>62,0</b>

\*Se excluyen del análisis pacientes 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	52	16	30,8	36	69,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	34	11	32,4	23	67,6
III	Hospital Rafael Méndez	26	10	38,5	16	61,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	18	7	38,9	11	61,1
V	Hospital Virgen del Castillo	18	5	27,8	13	72,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	6	23,1	20	76,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	25	10	40,0	15	60,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	14	4	28,6	10	71,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	11	4	36,4	7	63,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>224</b>	<b>73</b>	<b>32,6</b>	<b>151</b>	<b>67,4</b>

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	123	94,6	7	5,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	130	121	93,1	9	6,9
III	Hospital Rafael Méndez	70	65	92,9	5	7,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	69	98,6	1	1,4
V	Hospital Virgen del Castillo	70	66	94,3	4	5,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	121	93,1	9	6,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	123	94,6	7	5,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	60	85,7	10	14,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	67	95,7	3	4,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>870</b>	<b>815</b>	<b>93,7</b>	<b>55</b>	<b>6,3</b>

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

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>Regular, mala o muy mala</b>	
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	128	79	61,7	49	38,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	129	73	56,6	56	43,4
III	Hospital Rafael Méndez	70	41	58,6	29	41,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	36	51,4	34	48,6
V	Hospital Virgen del Castillo	70	33	47,1	37	52,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	77	59,2	53	40,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	67	51,5	63	48,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	40	57,1	30	42,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	40	57,1	30	42,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>867</b>	<b>486</b>	<b>56,1</b>	<b>381</b>	<b>43,9</b>

# CUESTIONARIO

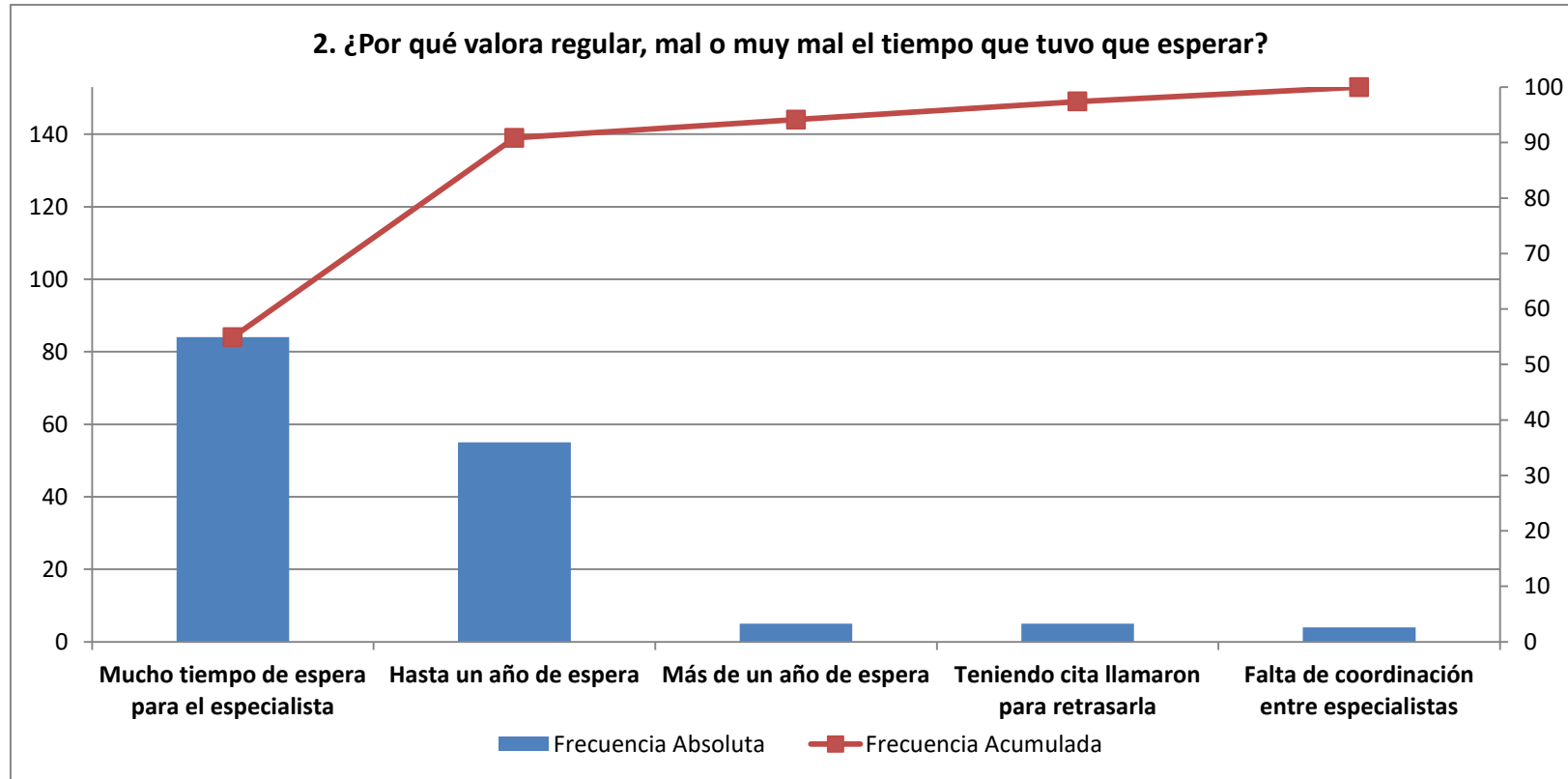
**1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la visita?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	129	112	86,8	81,0	92,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	129	104	80,6	73,8	87,4
III	Hospital Rafael Méndez	69	57	82,6	73,7	91,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	60	85,7	77,5	93,9
V	Hospital Virgen del Castillo	70	61	87,1	79,3	95,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	129	103	79,8	72,9	86,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	128	95	74,2	66,6	81,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	54	79,4	69,8	89,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	55	80,9	71,5	90,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>860</b>	<b>701</b>	<b>81,5</b>	<b>78,9</b>	<b>84,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Mucho tiempo de espera para el especialista (no especifica cuánto tiempo)		Hasta un año de espera		Más de un año de espera		Teniendo cita llamaron para retrasarla		Falta de coordinación entre especialistas	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	17	10	58,8	6	35,3	0	0,0	1	5,9	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	25	11	44,0	9	36,0	3	12,0	0	0,0	2	8,0
III	Hospital Rafael Méndez	12	7	58,3	4	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	5	50,0	3	30,0	1	10,0	0	0,0	1	10,0
V	Hospital Virgen del Castillo	8	3	37,5	4	50,0	0	0,0	1	12,5	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	26	16	61,5	7	26,9	1	3,8	1	3,8	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	33	19	57,6	9	27,3	0	0,0	2	6,1	1	3,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	13	6	46,2	7	53,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	13	7	53,8	6	46,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>157</b>	<b>84</b>	<b>53,5</b>	<b>55</b>	<b>35,0</b>	<b>5</b>	<b>3,2</b>	<b>5</b>	<b>3,2</b>	<b>4</b>	<b>2,5</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 153



### 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	130	126	96,9	94,0	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	130	128	98,5	96,3	100
III	Hospital Rafael Méndez	70	69	98,6	95,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	67	95,7	91,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	70	68	97,1	93,2	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	128	98,5	96,3	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	124	95,4	91,8	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	67	98,5	95,7	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	70	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>868</b>	<b>847</b>	<b>97,6</b>	<b>96,6</b>	<b>98,6</b>

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

No se analizan los datos por n menor de 30 casos en la totalidad del Servicio Murciano de Salud.

## 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	129	98	76,0	68,6	83,3	8,6	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	128	89	69,5	61,6	77,5	8,2	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	69	49	71,0	60,3	81,7	8,5	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	52	76,5	66,4	86,6	8,3	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	68	50	73,5	63,0	84,0	8,1	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	108	83,1	76,6	89,5	8,7	1,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	93	71,5	63,8	79,3	7,9	2,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	49	70,0	59,3	80,7	8,2	2,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	57	81,4	72,3	90,5	8,4	2,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>862</b>	<b>645</b>	<b>74,8</b>	<b>71,9</b>	<b>77,7</b>	<b>8,3</b>	<b>1,9</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Presencial en el hospital		Telefónica	
			n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	126	96,9	4	3,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	130	122	93,8	8	6,2
III	Hospital Rafael Méndez	70	56	80,0	14	20,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	67	95,7	3	4,3
V	Hospital Virgen del Castillo	70	66	94,3	4	5,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	124	95,4	6	4,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	122	93,8	8	6,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	66	94,3	4	5,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	70	100	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>870</b>	<b>819</b>	<b>94,1</b>	<b>51</b>	<b>5,9</b>

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

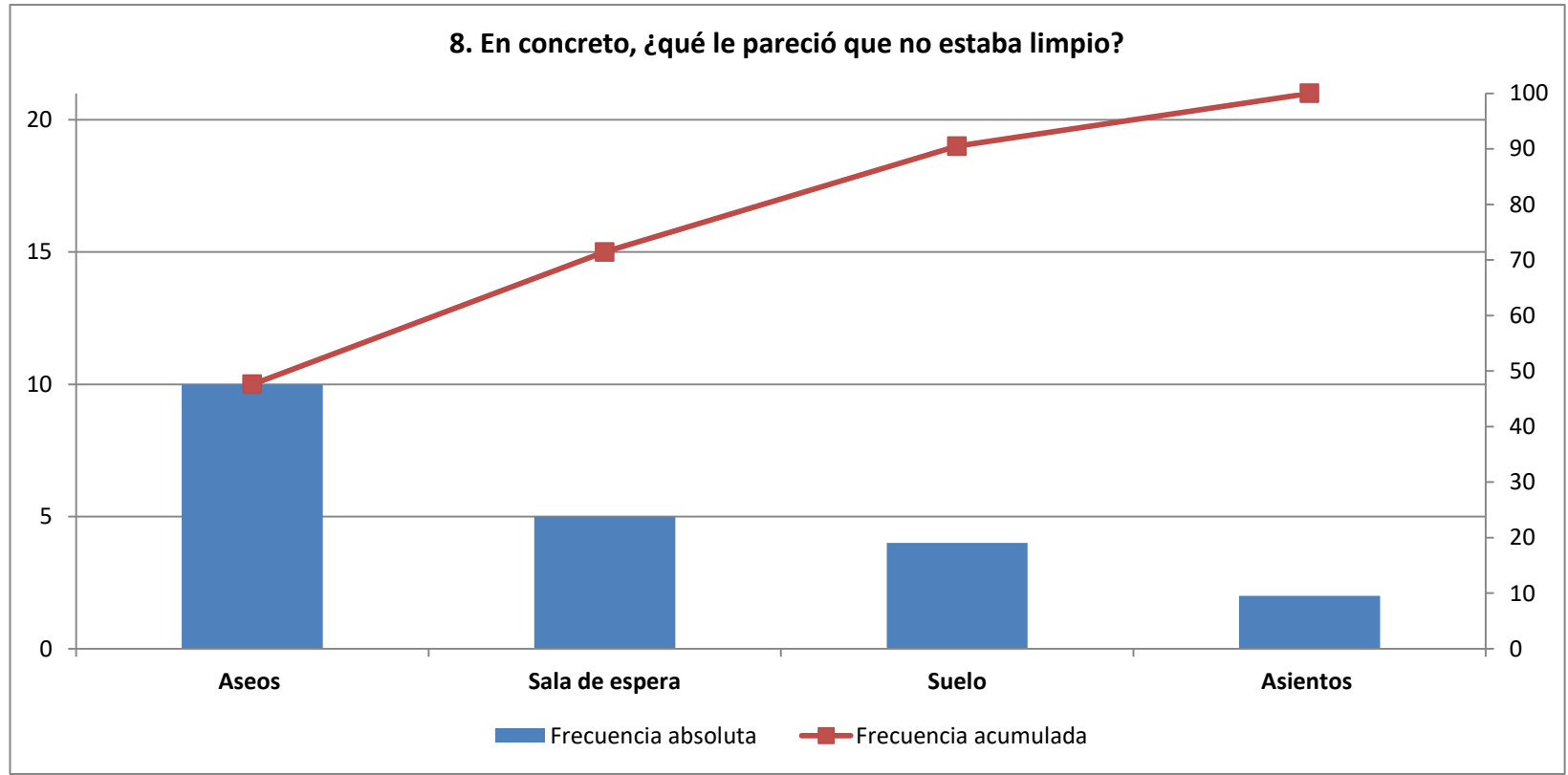
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	125	122	97,6	94,9	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	121	121	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	56	54	96,4	91,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	67	64	95,5	90,6	100
V	Hospital Virgen del Castillo	66	64	97,0	92,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	123	116	94,3	90,2	98,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	118	98,3	96,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	61	93,8	88,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	69	98,6	95,8	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>813</b>	<b>789</b>	<b>97,0</b>	<b>95,9</b>	<b>98,2</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as de forma presencial.

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Aseos		Sala de espera		Suelo		Asientos	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	2	0	0,0	2	100	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3
V	Hospital Virgen del Castillo	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	7	2	28,6	1	14,3	2	28,6	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	2	50,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>24</b>	<b>10</b>	<b>41,7</b>	<b>5</b>	<b>20,8</b>	<b>4</b>	<b>16,7</b>	<b>2</b>	<b>8,3</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as de forma presencial.  
Se especifican los incumplimientos más citados



n= 21

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	126	90	71,4	63,5	79,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	122	93	76,2	68,7	83,8
III	Hospital Rafael Méndez	56	41	73,2	61,6	84,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	67	50	74,6	64,2	85,0
V	Hospital Virgen del Castillo	66	48	72,7	62,0	83,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	124	83	66,9	58,7	75,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	121	95	78,5	71,2	85,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	66	52	78,8	68,9	88,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	59	84,3	75,8	92,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>818</b>	<b>611</b>	<b>74,7</b>	<b>71,7</b>	<b>77,7</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as de forma presencial.

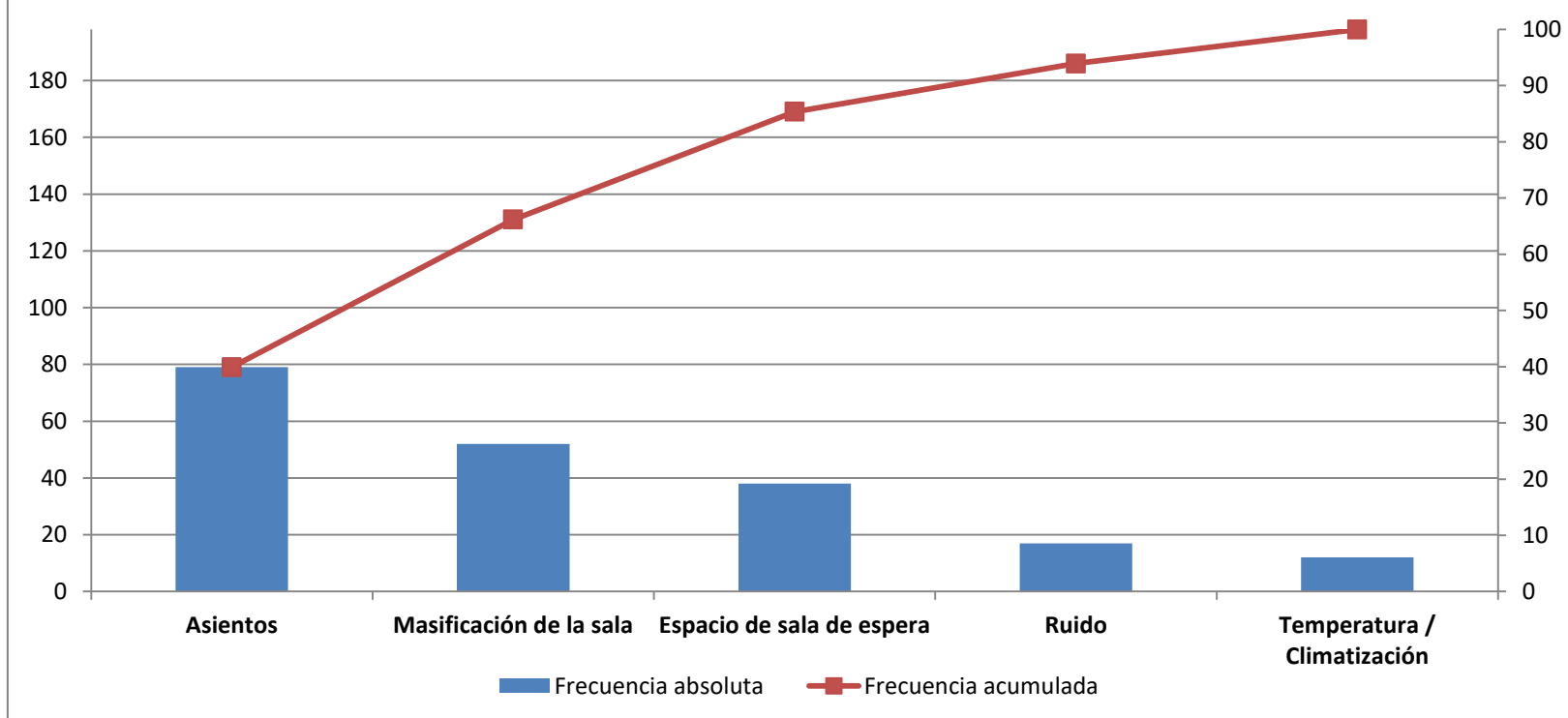


10. ¿Por qué valora regular, mal o muy mal la comodidad de las salas de espera?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, se mueven, pocos, persisten señales COVID-19, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, demasiada gente, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)		Temperatura, climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	35	13	37,1	6	17,1	7	20,0	4	11,4	3	8,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	29	18	62,1	5	17,2	3	10,3	2	6,9	1	3,4
III	Hospital Rafael Méndez	15	9	60,0	4	26,7	2	13,3	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	17	8	47,1	2	11,8	3	17,6	1	5,9	2	11,8
V	Hospital Virgen del Castillo	18	3	16,7	3	16,7	8	44,4	0	0,0	1	5,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	41	9	22,0	14	34,1	8	19,5	6	14,6	2	4,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	26	11	42,3	13	50,0	1	3,8	0	0,0	1	3,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	14	5	35,7	4	28,6	3	21,4	1	7,1	1	7,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	11	3	27,3	1	9,1	3	27,3	3	27,3	1	9,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>206</b>	<b>79</b>	<b>38,3</b>	<b>52</b>	<b>25,2</b>	<b>38</b>	<b>18,4</b>	<b>17</b>	<b>8,3</b>	<b>12</b>	<b>5,8</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as de forma presencial.  
Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 198

**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	124	92	74,2	66,5	81,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	116	84	72,4	64,3	80,5
III	Hospital Rafael Méndez	55	38	69,1	56,9	81,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	65	45	69,2	58,0	80,5
V	Hospital Virgen del Castillo	63	43	68,3	56,8	79,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	118	80	67,8	59,4	76,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	85	70,8	62,7	79,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	60	35	58,3	45,9	70,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	47	69,1	58,1	80,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>789</b>	<b>549</b>	<b>69,6</b>	<b>66,4</b>	<b>72,8</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as de forma presencial.

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	124	73	58,9	50,2	67,5	7,5	2,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	72	60,5	51,7	69,3	7,5	2,5
III	Hospital Rafael Méndez	56	30	53,6	40,5	66,6	7,1	2,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	67	31	46,3	34,3	58,2	7,0	2,6
V	Hospital Virgen del Castillo	66	37	56,1	44,1	68,0	7,2	2,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	119	71	59,7	50,8	68,5	7,3	2,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	120	69	57,5	48,7	66,3	7,2	2,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	35	53,8	41,7	66,0	7,0	2,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	35	51,5	39,6	63,3	7,2	2,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>804</b>	<b>453</b>	<b>56,3</b>	<b>52,9</b>	<b>59,8</b>	<b>7,3</b>	<b>2,6</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as 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	130	105	80,8	74,0	87,5	8,5	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	129	104	80,6	73,8	87,4	8,6	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	70	52	74,3	64,0	84,5	8,4	1,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	49	71,0	60,3	81,7	8,2	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	70	53	75,7	65,7	85,8	8,2	2,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	129	103	79,8	72,9	86,8	8,8	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	102	78,5	71,4	85,5	8,4	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	52	77,6	67,6	87,6	8,4	2,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	67	53	79,1	69,4	88,8	8,5	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>861</b>	<b>673</b>	<b>78,2</b>	<b>75,4</b>	<b>80,9</b>	<b>8,5</b>	<b>2,0</b>

#### 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	130	123	94,6	90,7	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	129	118	91,5	86,7	96,3
III	Hospital Rafael Méndez	70	68	97,1	93,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	66	94,3	88,8	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	69	64	92,8	86,6	98,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	129	125	96,9	93,9	99,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	123	94,6	90,7	98,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	68	97,1	93,2	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	66	94,3	88,8	99,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>867</b>	<b>821</b>	<b>94,7</b>	<b>93,2</b>	<b>96,2</b>

### 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	121	115	95,0	91,2	98,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	115	111	96,5	93,2	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	63	62	98,4	95,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	65	60	92,3	85,8	98,8
V	Hospital Virgen del Castillo	65	63	96,9	92,7	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	118	116	98,3	96,0	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	113	97,4	94,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	64	98,5	95,5	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	61	60	98,4	95,2	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>789</b>	<b>764</b>	<b>96,8</b>	<b>95,6</b>	<b>98,1</b>

## 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	105	98	93,3	88,6	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	103	93,6	89,1	98,2
III	Hospital Rafael Méndez	39	38	97,4	92,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	52	50	96,2	90,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	51	44	86,3	76,8	95,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	104	98	94,2	89,7	98,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	107	91	85,0	78,3	91,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	56	52	92,9	86,1	99,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	55	48	87,3	78,5	96,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>679</b>	<b>622</b>	<b>91,6</b>	<b>89,5</b>	<b>93,7</b>



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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	130	46	35,4	84	64,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	130	41	31,5	89	68,5
III	Hospital Rafael Méndez	70	27	38,6	43	61,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	24	34,3	46	65,7
V	Hospital Virgen del Castillo	69	28	40,6	41	59,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	68	52,3	62	47,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	129	53	41,1	76	58,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	30	42,9	40	57,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	32	45,7	38	54,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>868</b>	<b>349</b>	<b>40,2</b>	<b>519</b>	<b>59,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	45	36	80,0	68,3	91,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	38	30	78,9	66,0	91,9
III	Hospital Rafael Méndez	18	14	77,8	58,6	97,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	22	95,7	87,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	26	25	96,2	88,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	64	54	84,4	75,5	93,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	51	42	82,4	71,9	92,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	29	26	89,7	78,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	32	28	87,5	76,0	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>326</b>	<b>277</b>	<b>85,0</b>	<b>81,1</b>	<b>88,8</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as de forma presencial.

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

No se analizan los datos por n menor de 30 casos en la totalidad del Servicio Murciano de Salud.

## 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	130	123	94,6	90,7	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	130	123	94,6	90,7	98,5
III	Hospital Rafael Méndez	69	68	98,6	95,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	65	92,9	86,8	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	70	63	90,0	83,0	97,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	130	123	94,6	90,7	98,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	123	94,6	90,7	98,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	67	97,1	93,1	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	65	92,9	86,8	98,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>868</b>	<b>820</b>	<b>94,5</b>	<b>92,9</b>	<b>96,0</b>

## 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	126	121	96,0	92,6	99,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	118	115	97,5	94,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	61	59	96,7	92,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	63	60	95,2	90,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	64	63	98,4	95,4	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	118	114	96,6	93,3	99,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	114	110	96,5	93,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	64	98,5	95,5	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	64	64	100	100	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>793</b>	<b>770</b>	<b>97,1</b>	<b>95,9</b>	<b>98,3</b>

## 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	105	100	95,2	91,2	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	108	102	94,4	90,1	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	40	39	97,5	92,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	48	46	95,8	90,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	54	50	92,6	85,6	99,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	104	94	90,4	84,7	96,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	93	93,9	89,2	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	53	96,4	91,4	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	53	47	88,7	80,1	97,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>666</b>	<b>624</b>	<b>93,7</b>	<b>91,8</b>	<b>95,5</b>

## 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	125	123	98,4	96,2	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	121	116	95,9	92,3	99,4
III	Hospital Rafael Méndez	56	55	98,2	94,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	67	65	97,0	92,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	66	64	97,0	92,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	123	115	93,5	89,1	97,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	122	118	96,7	93,6	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	63	58	92,1	85,4	98,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	61	88,4	80,9	96,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>812</b>	<b>775</b>	<b>95,4</b>	<b>94,0</b>	<b>96,9</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as 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	125	109	87,2	81,3	93,1	9,0	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	122	99	81,1	74,2	88,1	9,0	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	56	45	80,4	70,0	90,8	8,6	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	67	58	86,6	78,4	94,7	8,8	1,5
V	Hospital Virgen del Castillo	65	58	89,2	81,7	96,8	8,8	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	124	107	86,3	80,2	92,3	9,0	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	122	107	87,7	81,9	93,5	9,0	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	66	58	87,9	80,0	95,8	8,8	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	61	87,1	79,3	95,0	9,0	1,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>817</b>	<b>702</b>	<b>85,9</b>	<b>83,5</b>	<b>88,3</b>	<b>8,9</b>	<b>1,59</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as de forma presencial.



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

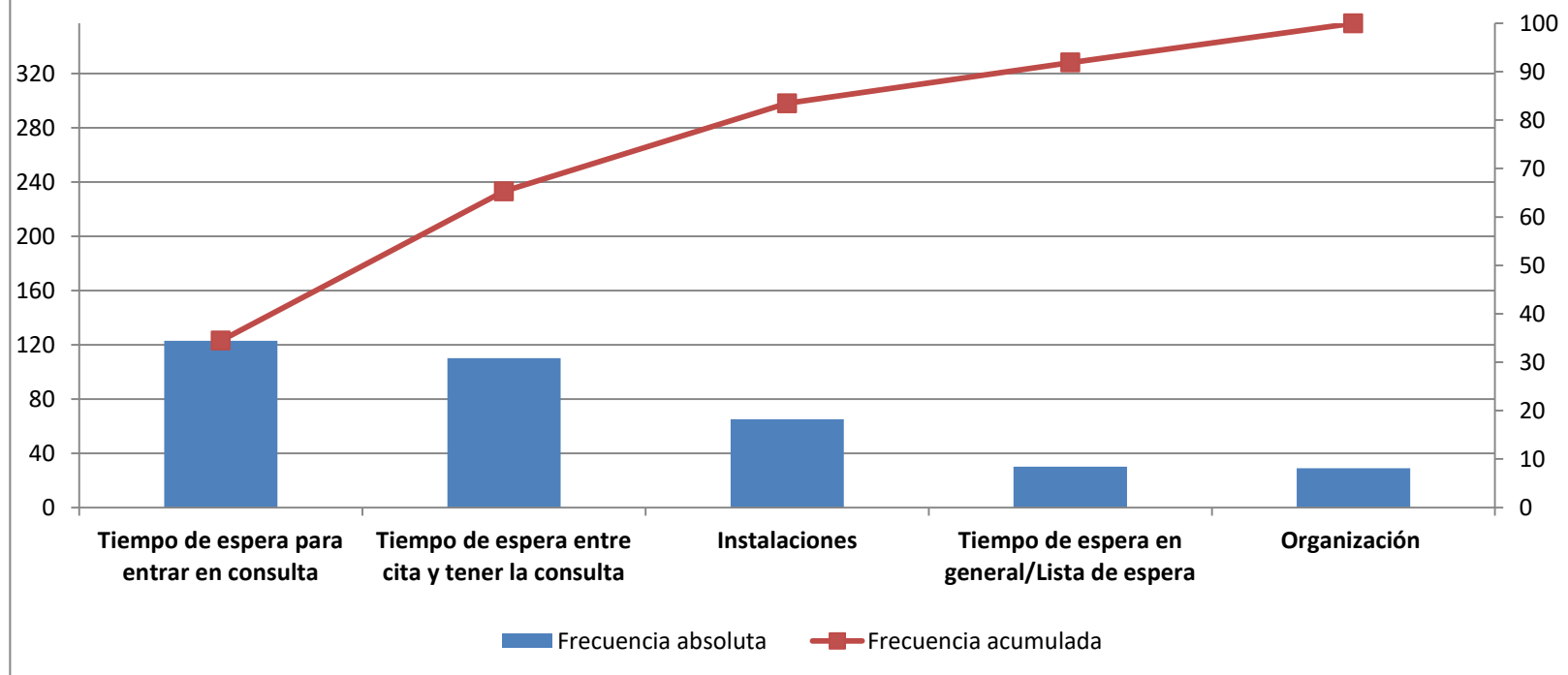
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	128	95	74,2	66,6	81,8	8,2	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	129	106	82,2	75,6	88,8	8,6	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	69	51	73,9	63,6	84,3	8,5	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	52	75,4	65,2	85,5	8,6	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	69	45	65,2	54,0	76,5	7,8	1,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	129	98	76,0	68,6	83,3	8,4	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	130	95	73,1	65,5	80,7	8,3	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	46	66,7	55,5	77,8	7,8	2,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	53	75,7	65,7	85,8	8,5	1,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>862</b>	<b>641</b>	<b>74,4</b>	<b>71,4</b>	<b>77,3</b>	<b>8,3</b>	<b>1,7</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		Tiempo de espera para entrar en consulta		Tiempo de espera entre pedir cita y tener la consulta		Instalaciones (aparcamiento, zona administración, sala de espera, aseos, etc)		Tiempo de espera en general/Lista de espera		Organización (agilizar trámites, menos pacientes por hora, mejorar interconsultas, poder cambiar especialista, etc)	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	79		24	30,4	6	7,6	10	12,7	2	2,5	6	7,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	94		19	20,2	20	21,3	10	10,6	4	4,3	3	3,2
III	Hospital Rafael Méndez	49		12	24,5	10	20,4	6	12,2	5	10,2	1	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	51		12	23,5	5	9,8	1	2,0	6	11,8	2	3,9
V	Hospital Virgen del Castillo	43		5	11,6	9	20,9	5	11,6	1	2,3	7	16,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	85		16	18,8	17	20,0	19	22,4	5	5,9	4	4,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	90		21	23,3	19	21,1	6	6,7	5	5,6	2	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	41		7	17,1	11	26,8	6	14,6	2	4,9	3	7,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	44		7	15,9	13	29,5	2	4,5	0	0,0	1	2,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>576</b>		<b>123</b>	<b>21,4</b>	<b>110</b>	<b>19,1</b>	<b>65</b>	<b>11,3</b>	<b>30</b>	<b>5,2</b>	<b>29</b>	<b>5,0</b>

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 357

**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	126	118	93,7	89,4	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	122	115	94,3	90,1	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	56	54	96,4	91,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	67	62	92,5	86,2	98,8
V	Hospital Virgen del Castillo	66	58	87,9	80,0	95,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	123	116	94,3	90,2	98,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	122	115	94,3	90,1	98,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	66	64	97,0	92,8	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	66	94,3	88,8	99,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>818</b>	<b>768</b>	<b>93,9</b>	<b>92,2</b>	<b>95,5</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as 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	124	108	87,1	81,2	93,0	8,8	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	97	80,8	73,8	87,9	8,6	2,2
III	Hospital Rafael Méndez	53	36	67,9	55,4	80,5	8,2	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	63	52	82,5	73,2	91,9	8,5	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	65	51	78,5	68,5	88,5	8,0	2,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	121	104	86,0	79,8	92,1	8,9	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	118	90	76,3	68,6	83,9	8,4	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	63	48	76,2	65,7	86,7	8,4	2,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	67	58	86,6	78,4	94,7	8,8	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>794</b>	<b>644</b>	<b>81,1</b>	<b>78,4</b>	<b>83,8</b>	<b>8,6</b>	<b>2,0</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as de forma presencial.

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

CONSULTAS EXTERNAS	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la visita?	81,5	86,8	80,6	82,6	85,7	87,1	79,8	74,2	79,4	80,9
3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?	97,6	96,9	98,5	98,6	95,7	97,1	98,5	95,4	98,5	100
4. ¿Pudo modificarla?										
5. ¿Cómo de satisfecho/a está con la cita obtenida la última vez que fue a Consultas Externas?	74,8	76,0	69,5	71,0	76,5	73,5	83,1	71,5	70,0	81,4
7. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?*	97,0	97,6	100	96,4	95,5	97,0	94,3	98,3	93,8	98,6
9. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?*	74,7	71,4	76,2	73,2	74,6	72,7	66,9	78,5	78,8	84,3
11. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que estaba citado/a hasta que pasó a consulta? (30 minutos o menos)*	69,6	74,2	72,4	69,1	69,2	68,3	67,8	70,8	58,3	69,1
12. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta?*	56,3	58,9	60,5	53,6	46,3	56,1	59,7	57,5	53,8	51,5
12bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta? (media)*	7,3	7,5	7,5	7,1	7,0	7,2	7,3	7,2	7,0	7,2
13. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico?	78,2	80,8	80,6	74,3	71,0	75,7	79,8	78,5	77,6	79,1
13bis. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la información que le ha dado el médico? (media)	8,5	8,5	8,6	8,4	8,2	8,2	8,8	8,4	8,4	8,5
14. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	94,7	94,6	91,5	97,1	94,3	92,8	96,9	94,6	97,1	94,3
15. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	96,8	95,0	96,5	98,4	92,3	96,9	98,3	97,4	98,5	98,4
16. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	91,6	93,3	93,6	97,4	96,2	86,3	94,2	85,0	92,9	87,3
18.1. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dieron las recetas de los mismos?*	85,0	80,0	78,9				84,4	82,4		87,5
18.2. Si le mandaron un tratamiento con medicamentos, ¿le dijeron como obtenerlos?										
19. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal médico?	94,5	94,6	94,6	98,6	92,9	90,0	94,6	94,6	97,1	92,9
20. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal de enfermería?	97,1	96,0	97,5	96,7	95,2	98,4	96,6	96,5	98,5	100
21. ¿Cómo calificaría el trato que recibió del personal administrativo?	93,7	95,2	94,4	97,5	95,8	92,6	90,4	93,9	96,4	88,7
22. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita?*	95,4	98,4	95,9	98,2	97,0	97,0	93,5	96,7	92,1	88,4
23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta?*	85,9	87,2	81,1	80,4	86,6	89,2	86,3	87,7	87,9	87,1
23. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante esa consulta? (media)	8,9	9,0	9,0	8,6	8,8	8,8	9,0	9,0	8,8	9,0
24. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital?	74,4	74,2	82,2	73,9	75,4	65,2	76,0	73,1	66,7	75,7
24bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con las Consultas Externas del hospital? (media)	8,3	8,2	8,6	8,5	8,6	7,8	8,4	8,3	7,8	8,5
26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a esta consulta?*	93,9	93,7	94,3	96,4	92,5	87,9	94,3	94,3	97,0	94,3
27. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?*	81,1	87,1	80,8	67,9	82,5	78,5	86,0	76,3	76,2	86,6
27bis. ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares? (media)*	8,6	8,8	8,6	8,2	8,5	8,0	8,9	8,4	8,4	8,8

### 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

\*La pregunta solo se realiza a pacientes atendidos/as de forma presencial en la consulta.

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador en hospital mejor de forma estadísticamente significativa que el Área de Salud. Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador en hospital peor de forma estadísticamente significativa que el Área de Salud.

## INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.17	Satisfacción en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
74,4	74,2	82,2	73,9	75,4	65,2	76,0	73,1	66,7	75,7

85%	85%	80%	80%	78%	80%	80%	78%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.18	Accesibilidad en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la accesibilidad a las Consultas Externas del hospital.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que tuvieron consulta en las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que tuvieron que esperar 30 minutos o menos, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x 100 / Valoraciones realizadas.
	Pacientes que valoran 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 x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
66,9	69,7	67,5	64,6	64,0	66,0	70,2	66,6	60,7	67,3

74,8	76,0	69,5	71,0	76,5	73,5	83,1	71,5	70,0	81,4
69,6	74,2	72,4	69,1	69,2	68,3	67,8	70,8	58,3	69,1
56,3	58,9	60,5	53,6	46,3	56,1	59,7	57,5	53,8	51,5
	78%	75%	75%	75%	75%	75%	80%	75%	80%

2.1.19	Información en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o 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 valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debían seguir x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	


Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
78,2	80,8	80,6	74,3	71,0	75,7	79,8	78,5	77,6	79,1

90%	85%	90%	85%	80%	85%	88%	90%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.20	Recetas en el Área de Consultas Externas
Descripción	Porcentaje de pacientes que declara 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 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
85,0	80,0	78,9				84,4	82,4		87,5

80%	75%	83%	80%	85%	80%	75%	80%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

 Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

## COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

<b>2.1.17</b>	<b>Satisfacción en el Área de Consultas Externas</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital.
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	74,4	74,2	82,2	73,9	75,4	65,2	76,0	73,1	66,7	75,7
	META		85%	85%	80%	80%	78%	80%	80%	78%	80%
<b>2021</b>	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%

<b>2.1.18</b>	<b>Accesibilidad en el Área de Consultas Externas</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la accesibilidad a las Consultas Externas del hospital.
<b>Fórmula</b>	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	66,9	69,7	67,5	64,6	64,0	66,0	70,2	66,6	60,7	67,3
	META		78%	75%	75%	75%	75%	75%	80%	75%	80%
<b>2021</b>	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%

<b>Subindicadores</b>	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la cita obtenida la última vez que tuvieron consulta en las Consultas Externas del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que tuvieron que esperar 30 minutos o menos, desde la hora en la que estaban citados hasta que pasaron a la consulta x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que valoran 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 x 100 / Valoraciones realizadas

<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	74,8	76,0	69,5	71,0	76,5	73,5	83,1	71,5	70,0	81,4
	2021	75,3	83,4	70,6	72,1	67,3	67,3	80,0	76,8	79,6	70,5
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	69,6	74,2	72,4	69,1	69,2	68,3	67,8	70,8	58,3	69,1
	2021	70,5	71,0	67,6	66,3	64,0	75,3	73,1	71,6	70,1	74,2
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	56,3	58,9	60,5	53,6	46,3	56,1	59,7	57,5	53,8	51,5
	2021	53,6	59,8	52,8	51,2	47,8	50,5	53,5	53,0	53,1	54,2

<b>2.1.19</b>	<b>Información en el Área de Consultas Externas</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital.
<b>Fórmula</b>	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le ha dado el médico en su última visita a las Consultas Externas del hospital, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debían seguir x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	78,2	80,8	80,6	74,3	71,0	75,7	79,8	78,5	77,6	79,1
	META		90%	85%	90%	85%	80%	85%	88%	90%	90%
<b>2021</b>	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%

<b>2.1.20</b>	<b>Recetas en el Área de Consultas Externas</b>
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que declara que les facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas
<b>Fórmula</b>	Pacientes a los que facilitaron las recetas de los medicamentos que les prescribieron en consulta de Consultas Externas x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	85,0	80,0	78,9				84,4	82,4		87,5
	META		80%	75%	83%	80%	85%	80%	75%	80%	80%
<b>2021</b>	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%

Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos