

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
URGENCIAS HOSPITALARIAS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 1^{er} 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	54
Indicadores del Acuerdo de Gestión	55
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión	56

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido atendidos/as en los servicios de urgencias del hospital del 25 de abril al 29 de mayo de 2022. 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 atención recibida.

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 **710** 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 61,7% de los casos y al acompañante en el 38,3%.

La duración media de la entrevista ha sido de 9,1 minutos (5 - 20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 11/05/2022 y finalizó el 15/06/2022.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	110
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110
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	70
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70
Servicio Murciano de Salud		710

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	110	49	44,5	4	3,6	34	30,9	13	11,8	10	9,1	26,9	24,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	36	32,7	8	7,3	24	21,8	19	17,3	23	20,9	36,6	27,9
III	Hospital Rafael Méndez	70	13	18,6	8	11,4	21	30,0	11	15,7	17	24,3	41,0	25,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	15	21,4	6	8,6	17	24,3	20	28,6	12	17,1	38,4	24,4
V	Hospital Virgen del Castillo	70	16	22,9	3	4,3	20	28,6	16	22,9	15	21,4	41,4	26,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	1	1,4	8	11,4	17	24,3	20	28,6	24	34,3	54,7	22,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70	10	14,3	8	11,4	18	25,7	22	31,4	12	17,1	43,9	21,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	15	21,4	7	10,0	18	25,7	18	25,7	12	17,1	39,0	24,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	6	8,6	4	5,7	16	22,9	23	32,9	21	30,0	50,1	22,6
Servicio Murciano de Salud		710	161	22,7	56	7,9	185	26,1	162	22,8	146	20,6	41,3	24,4

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	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	57	1	1,8	41	71,9	11	19,3	4	7,0	42,0	11,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	52	4	7,7	25	48,1	23	44,2	0	0,0	42,6	10,2
III	Hospital Rafael Méndez	29	0	0,0	18	62,1	9	31,0	2	6,9	45,3	12,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	24	0	0,0	12	50,0	9	37,5	3	12,5	46,3	15,2
V	Hospital Virgen del Castillo	29	3	10,3	11	37,9	12	41,4	3	10,3	45,6	14,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	22	0	0,0	3	13,6	14	63,6	5	22,7	56,8	10,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	15	0	0,0	6	40,0	7	46,7	2	13,3	49,8	13,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	21	0	0,0	14	66,7	7	33,3	0	0,0	42,0	9,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	22	0	0,0	7	31,8	13	59,1	2	9,1	51,1	10,9
Servicio Murciano de Salud		271	8	3,0	137	50,6	105	38,7	21	7,7	46,8	12,0

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	110	40	36,4	70	63,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	44	40,0	66	60,0
III	Hospital Rafael Méndez	70	31	44,3	39	55,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	24	34,3	46	65,7
V	Hospital Virgen del Castillo	70	42	60,0	28	40,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	27	38,6	43	61,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70	35	50,0	35	50,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	30	42,9	40	57,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	41	58,6	29	41,4
Servicio Murciano de Salud		710	314	44,2	396	55,8

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	57	19	33,3	38	66,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	53	21	39,6	32	60,4
III	Hospital Rafael Méndez	29	13	44,8	16	55,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	24	12	50,0	12	50,0
V	Hospital Virgen del Castillo	29	12	41,4	17	58,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	22	12	54,5	10	45,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	15	4	26,7	11	73,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	21	8	38,1	13	61,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	22	9	40,9	13	59,1
Servicio Murciano de Salud		272	110	40,4	162	59,6

Estudios del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	62	42	67,7	20	32,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	75	43	57,3	32	42,7
III	Hospital Rafael Méndez	57	43	75,4	14	24,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	56	34	60,7	22	39,3
V	Hospital Virgen del Castillo	54	37	68,5	17	31,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	42	60,0	28	40,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	63	41	65,1	22	34,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	34	58,6	24	41,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	63	40	63,5	23	36,5
Servicio Murciano de Salud		558	356	63,8	202	36,2

* 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	57	12	21,1	45	78,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	52	7	13,5	45	86,5
III	Hospital Rafael Méndez	29	7	24,1	22	75,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	24	7	29,2	17	70,8
V	Hospital Virgen del Castillo	29	8	27,6	21	72,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	22	10	45,5	12	54,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	15	3	20,0	12	80,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	21	5	23,8	16	76,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	22	5	22,7	17	77,3
Servicio Murciano de Salud		271	64	23,6	207	76,4

Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	110	95	86,4	15	13,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	101	91,8	9	8,2
III	Hospital Rafael Méndez	70	62	88,6	8	11,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	67	95,7	3	4,3
V	Hospital Virgen del Castillo	70	62	88,6	8	11,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	66	94,3	4	5,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70	56	80,0	14	20,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	52	74,3	18	25,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	64	91,4	6	8,6
Servicio Murciano de Salud		710	625	88,0	85	12,0

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	109	69	63,3	40	36,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	71	64,5	39	35,5
III	Hospital Rafael Méndez	69	43	62,3	26	37,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	45	64,3	25	35,7
V	Hospital Virgen del Castillo	70	38	54,3	32	45,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	48	68,6	22	31,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70	39	55,7	31	44,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	48	69,6	21	30,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	40	58,8	28	41,2
Servicio Murciano de Salud		705	441	62,6	264	37,4

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	108	50	46,3	58	53,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	45	40,9	65	59,1
III	Hospital Rafael Méndez	69	32	46,4	37	53,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	31	44,9	38	55,1
V	Hospital Virgen del Castillo	69	36	52,2	33	47,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	37	52,9	33	47,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	69	44	63,8	25	36,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	34	49,3	35	50,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	65	34	52,3	31	47,7
Servicio Murciano de Salud		698	343	49,1	355	50,9

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	84	74	88,1	81,2	95,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	74	58	78,4	69,0	87,8
III	Hospital Rafael Méndez	58	53	91,4	84,2	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	51	45	88,2	79,4	97,1
V	Hospital Virgen del Castillo	44	38	86,4	76,2	96,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	46	38	82,6	71,7	93,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	42	35	83,3	72,1	94,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	47	39	83,0	72,2	93,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	43	40	93,0	85,4	100
Servicio Murciano de Salud		489	420	85,9	82,8	89,0

4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras 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	83	73	88,0	80,9	95,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	75	62	82,7	74,1	91,2
III	Hospital Rafael Méndez	57	39	68,4	56,4	80,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	48	40	83,3	72,8	93,9
V	Hospital Virgen del Castillo	46	36	78,3	66,3	90,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	43	34	79,1	66,9	91,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	42	28	66,7	52,4	80,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	50	39	78,0	66,5	89,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	42	31	73,8	60,5	87,1
Servicio Murciano de Salud		486	382	78,6	75,0	82,2

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	108	24	22,2	14,4	30,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	109	34	31,2	22,5	39,9
III	Hospital Rafael Méndez	66	25	37,9	26,2	49,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	30	44,1	32,3	55,9
V	Hospital Virgen del Castillo	67	28	41,8	30,0	53,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	68	20	29,4	18,6	40,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	67	15	22,4	12,4	32,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	15	21,7	12,0	31,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	24	35,3	23,9	46,7
Servicio Murciano de Salud		690	215	31,2	27,7	34,6

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	108	72	66,7	57,8	75,6	7,7	2,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	107	62	57,9	48,6	67,3	7,3	2,7
III	Hospital Rafael Méndez	66	40	60,6	48,8	72,4	7,5	2,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	50	72,5	61,9	83,0	8,2	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	69	50	72,5	61,9	83,0	8,1	2,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	69	36	52,2	40,4	64,0	7,0	2,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	67	40	59,7	48,0	71,4	7,2	2,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	37	54,4	42,6	66,2	7,5	2,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	40	58,8	47,1	70,5	7,5	2,8
Servicio Murciano de Salud		691	427	61,8	58,2	65,4	7,6	2,5

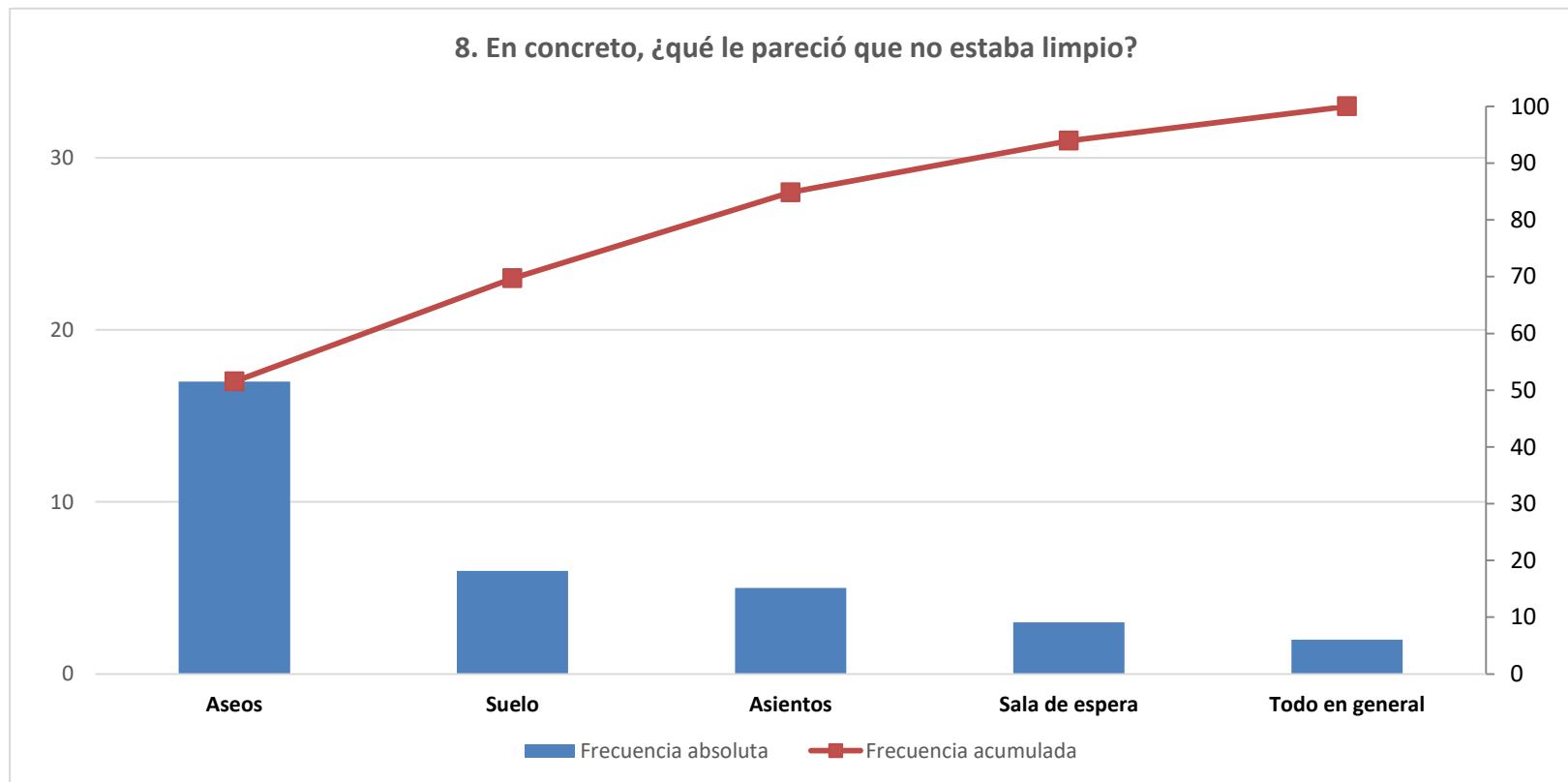
7. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de urgencias del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	107	100	93,5	88,8	98,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	109	102	93,6	89,0	98,2
III	Hospital Rafael Méndez	70	65	92,9	86,8	98,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	64	92,8	86,6	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	70	67	95,7	91,0	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	68	64	94,1	88,5	99,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	69	66	95,7	90,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	70	100	100	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	64	91,4	84,9	98,0
Servicio Murciano de Salud		702	662	94,3	92,6	96,0

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Suelo		Asientos		Sala de espera		Todo en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	7	2	28,6	3	42,9	0	0,0	2	28,6	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	1	14,3	0	0,0	2	28,6	1	14,3	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	5	2	40,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	5	4	80,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
V	Hospital Virgen del Castillo	3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	2	50,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	6	4	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	16,7
Servicio Murciano de Salud		40	17	42,5	6	15,0	5	12,5	3	7,5	2	5,0

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 33

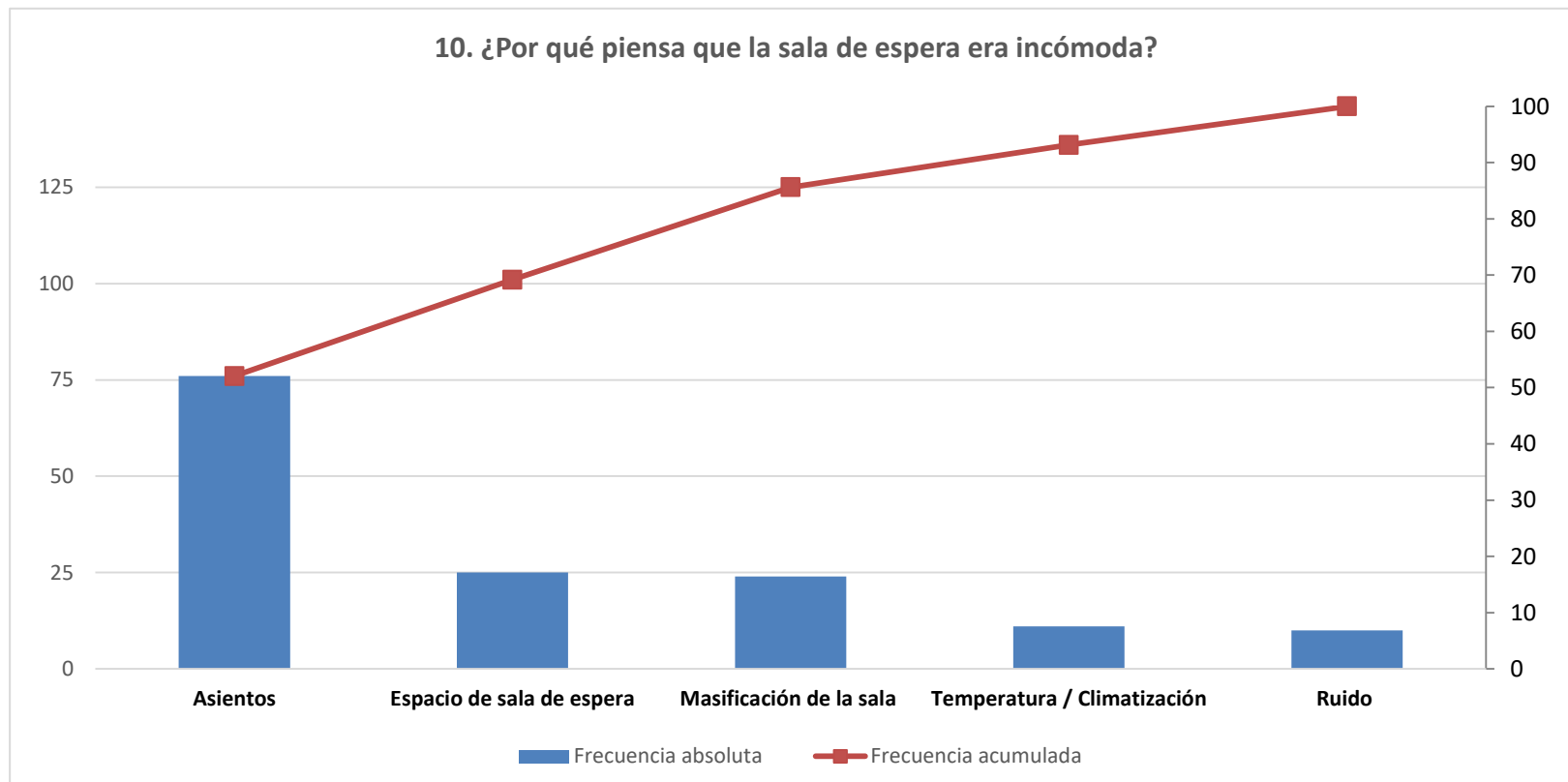
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	107	75	70,1	61,4	78,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	109	80	73,4	65,1	81,7
III	Hospital Rafael Méndez	67	58	86,6	78,4	94,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	56	82,4	73,3	91,4
V	Hospital Virgen del Castillo	70	60	85,7	77,5	93,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	56	80,0	70,6	89,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	68	52	76,5	66,4	86,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	58	82,9	74,0	91,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	49	72,1	61,4	82,7
Servicio Murciano de Salud		697	544	78,0	75,0	81,1

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Asientos (incómodos, rotos, viejos, se mueven, pocos, persisten señales COVID-19, etc)		Espacio de sala de espera (pequeña, demasiada gente, es un pasillo, sillas juntas, etc)		Masificación de la sala (muchos pacientes, mezcla pacientes adultos/pediátricos, etc)		Temperatura, climatización (frío, calor, aire acondicionado muy alto o bajo, etc)		Ruido (mucho, gente hablando alto, mala insonorización, etc)	
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	32	16	50,0	6	18,8	4	12,5	3	9,4	3	9,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	29	10	34,5	4	13,8	8	27,6	2	6,9	2	6,9
III	Hospital Rafael Méndez	9	2	22,2	1	11,1	4	44,4	1	11,1	1	11,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12	8	66,7	0	0,0	1	8,3	2	16,7	1	8,3
V	Hospital Virgen del Castillo	10	4	40,0	2	20,0	2	20,0	0	0,0	1	10,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	14	9	64,3	1	7,1	2	14,3	2	14,3	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	15	7	46,7	4	26,7	2	13,3	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	12	9	75,0	0	0,0	1	8,3	0	0,0	2	16,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	19	11	57,9	7	36,8	0	0,0	1	5,3	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		152	76	50,0	25	16,4	24	15,8	11	7,2	10	6,6

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 146

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	109	102	93,6	89,0	98,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	103	93,6	89,1	98,2
III	Hospital Rafael Méndez	70	63	90,0	83,0	97,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	69	98,6	95,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	69	67	97,1	93,1	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	63	90,0	83,0	97,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70	61	87,1	79,3	95,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	65	92,9	86,8	98,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	65	92,9	86,8	98,9
Servicio Murciano de Salud		708	658	92,9	91,1	94,8

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	103	97	94,2	89,7	98,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	106	100	94,3	89,9	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	67	62	92,5	86,2	98,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	65	94,2	88,7	99,7
V	Hospital Virgen del Castillo	68	67	98,5	95,7	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	69	65	94,2	88,7	99,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	66	63	95,5	90,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	66	97,1	93,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	62	91,2	84,4	97,9
Servicio Murciano de Salud		684	647	94,6	92,9	96,3

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	107	99	92,5	87,5	97,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	106	93	87,7	81,5	94,0
III	Hospital Rafael Méndez	66	62	93,9	88,2	99,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	63	92,6	86,4	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	69	66	95,7	90,8	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	69	65	94,2	88,7	99,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	67	60	89,6	82,2	96,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	64	94,1	88,5	99,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	63	92,6	86,4	98,9
Servicio Murciano de Salud		688	635	92,3	90,3	94,3

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	82	77	93,9	88,7	99,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	89	83	93,3	88,0	98,5
III	Hospital Rafael Méndez	56	52	92,9	86,1	99,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	62	60	96,8	92,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	60	58	96,7	92,1	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	61	58	95,1	89,7	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	52	50	96,2	90,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	56	96,6	91,9	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	65	62	95,4	90,3	100
Servicio Murciano de Salud		585	556	95,0	93,3	96,8

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	109	103	94,5	90,2	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	107	97	90,7	85,1	96,2
III	Hospital Rafael Méndez	69	63	91,3	84,7	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	63	91,3	84,7	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	70	66	94,3	88,8	99,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	63	90,0	83,0	97,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	68	63	92,6	86,4	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	60	88,2	80,6	95,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	62	89,9	82,7	97,0
Servicio Murciano de Salud		699	640	91,6	89,5	93,6

16. Durante su estancia en urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	102	88	86,3	79,6	93,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	100	83	83,0	75,6	90,4
III	Hospital Rafael Méndez	68	54	79,4	69,8	89,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	65	55	84,6	75,8	93,4
V	Hospital Virgen del Castillo	69	54	78,3	68,5	88,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	66	57	86,4	78,1	94,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	63	57	90,5	83,2	97,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	53	79,1	69,4	88,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	66	51	77,3	67,2	87,4
Servicio Murciano de Salud		666	552	82,9	80,0	85,7

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	110	83	75,5	67,4	83,5	8,5	1,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	109	82	75,2	67,1	83,3	8,3	2,3
III	Hospital Rafael Méndez	70	52	74,3	64,0	84,5	8,2	2,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	56	80,0	70,6	89,4	8,3	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	69	54	78,3	68,5	88,0	8,4	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	55	78,6	69,0	88,2	8,4	2,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	69	51	73,9	63,6	84,3	8,2	2,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	55	79,7	70,2	89,2	8,6	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	55	79,7	70,2	89,2	8,3	2,5
Servicio Murciano de Salud		705	543	77,0	73,9	80,1	8,4	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	110	98	89,1	83,3	94,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	109	103	94,5	90,2	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	70	64	91,4	84,9	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	65	92,9	86,8	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	69	63	91,3	84,7	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	63	90,0	83,0	97,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	69	59	85,5	77,2	93,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	67	95,7	91,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	66	95,7	90,8	100
Servicio Murciano de Salud		706	648	91,8	89,8	93,8

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	101	93	92,1	86,8	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	105	98	93,3	88,6	98,1
III	Hospital Rafael Méndez	66	63	95,5	90,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	67	97,1	93,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	68	61	89,7	82,5	96,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	68	66	97,1	93,0	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	64	58	90,6	83,5	97,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	66	97,1	93,0	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	67	62	92,5	86,2	98,8
Servicio Murciano de Salud		676	634	93,8	92,0	95,6

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	106	97	91,5	86,2	96,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	104	96	92,3	87,2	97,4
III	Hospital Rafael Méndez	64	58	90,6	83,5	97,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	61	89,7	82,5	96,9
V	Hospital Virgen del Castillo	68	67	98,5	95,7	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	69	66	95,7	90,8	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	66	62	93,9	88,2	99,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	63	92,6	86,4	98,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	66	61	92,4	86,0	98,8
Servicio Murciano de Salud		679	631	92,9	91,0	94,9

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	84	77	91,7	85,8	97,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	88	86	97,7	94,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	55	53	96,4	91,4	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	61	58	95,1	89,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	57	96,6	92,0	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	60	56	93,3	87,0	99,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	52	51	98,1	94,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	58	56	96,6	91,9	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	62	57	91,9	85,2	98,7
Servicio Murciano de Salud		579	551	95,2	93,4	96,9

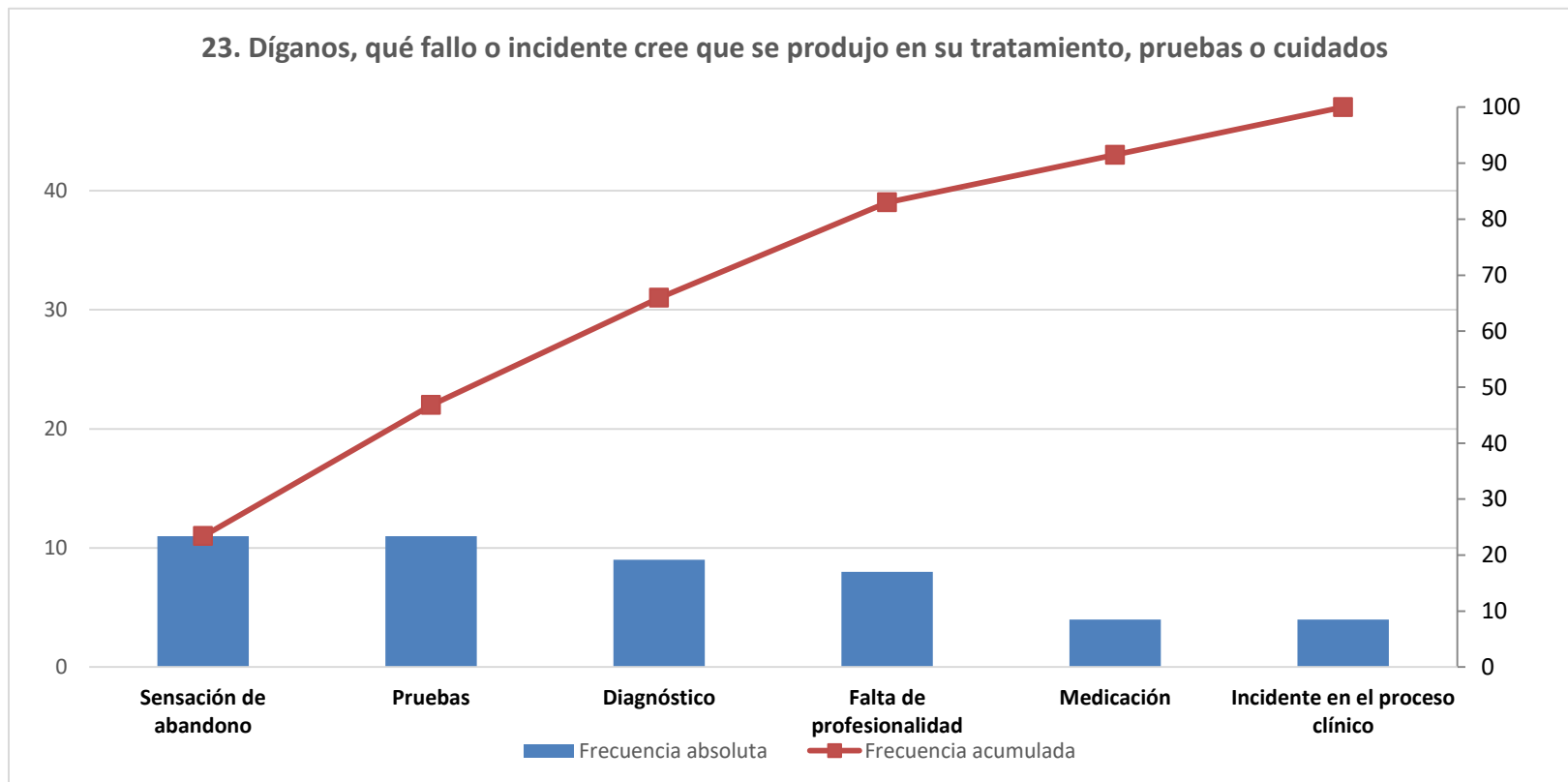
22. Durante su estancia en urgencias, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	110	102	92,7	87,9	97,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	102	92,7	87,9	97,6
III	Hospital Rafael Méndez	70	64	91,4	84,9	98,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	64	91,4	84,9	98,0
V	Hospital Virgen del Castillo	69	65	94,2	88,7	99,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	68	97,1	93,2	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70	63	90,0	83,0	97,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	62	91,2	84,4	97,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	70	65	92,9	86,8	98,9
Servicio Murciano de Salud		707	655	92,6	90,7	94,6

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		Problemas con las pruebas (no realizarlas, pérdida resultados, confusión resultados, etc)		Diagnóstico (equivocado, incompleto, ausente, etc)		Falta de profesionalidad		Problemas con la medicación (equivocada, repetida, no se la dieron, etc)		Incidente en el proceso clínico o procedimiento (no se realizó, incompleto, inadecuado, erróneo, etc)	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	8	25,0	2	25,0	1	12,5	2	25,0	2	25,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	8	37,5	3	37,5	0	0,0	1	12,5	2	25,0	1	12,5	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	6	16,7	1	16,7	2	33,3	0	0,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	16,7	1	16,7	0	0,0	2	33,3	0	0,0	0	0,0	2	33,3
V	Hospital Virgen del Castillo	4	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	2	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	7	0,0	0	0,0	1	14,3	3	42,9	0	0,0	0	0,0	1	14,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	50,0	3	50,0	1	16,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	5	0,0	0	0,0	3	60,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		52	21,2	11	21,2	11	21,2	9	17,3	8	15,4	4	7,7	4	7,7

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 47

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	109	86	78,9	71,2	86,6	8,7	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	108	83	76,9	68,9	84,8	8,3	2,3
III	Hospital Rafael Méndez	69	51	73,9	63,6	84,3	8,4	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	53	75,7	65,7	85,8	8,2	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	70	60	85,7	77,5	93,9	8,7	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	69	56	81,2	71,9	90,4	8,6	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	65	54	83,1	74,0	92,2	8,7	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	54	78,3	68,5	88,0	8,8	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	52	75,4	65,2	85,5	8,5	2,1
Servicio Murciano de Salud		698	549	78,7	75,6	81,7	8,6	1,9

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	4	3	75,0	32,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	11	9	81,8	59,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	6	4	66,7	28,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	5	83,3	53,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	1	33,3	0,0	86,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	12	10	83,3	62,2	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	10	8	80,0	55,2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	2	33,3	0,0	71,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	1	50,0	0,0	100
Servicio Murciano de Salud		60	43	71,7	60,3	83,1

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	4	4	100	100	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	10	8	80,0	55,2	100
III	Hospital Rafael Méndez	6	3	50,0	10,0	90,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	4	66,7	28,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	3	2	66,7	13,3	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	12	10	83,3	62,2	100
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	9	8	88,9	68,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	6	1	16,7	0,0	46,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	2	2	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		58	42	72,4	60,9	83,9

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

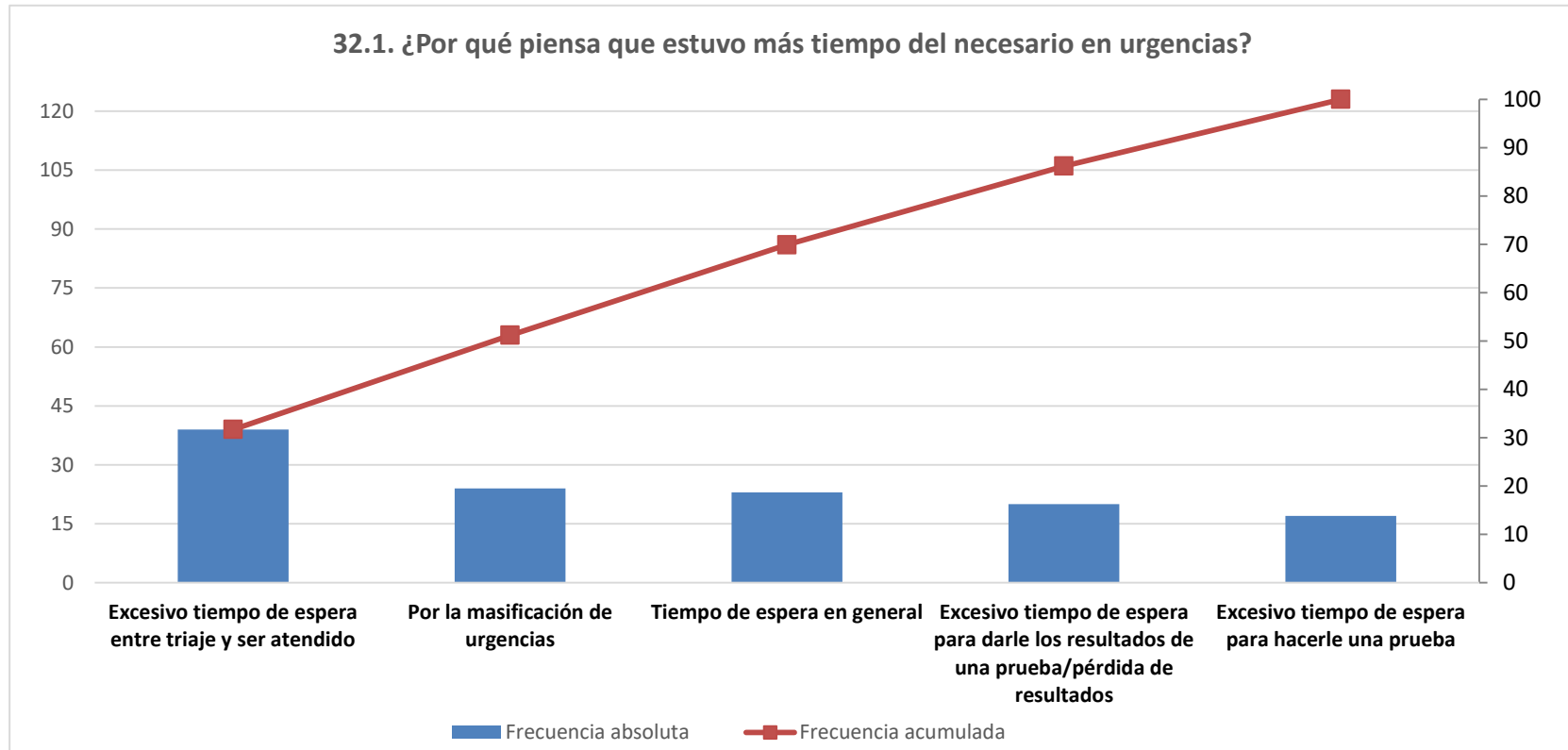
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Estuve el tiempo necesario		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	108	71	65,7	56,8	74,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	108	73	67,6	58,8	76,4
III	Hospital Rafael Méndez	66	49	74,2	63,7	84,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	55	80,9	71,5	90,2
V	Hospital Virgen del Castillo	70	55	78,6	69,0	88,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	68	47	69,1	58,1	80,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	66	44	66,7	55,3	78,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	48	70,6	59,8	81,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	54	78,3	68,5	88,0
Servicio Murciano de Salud		691	496	71,8	68,4	75,1

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		Por la masificación de urgencias		Tiempo de espera en general		Excesivo tiempo de espera para darle los resultados de una prueba/pérdida de resultados		Excesivo tiempo de espera para hacerle una prueba	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	33	11	33,3	5	15,2	6	18,2	3	9,1	3	9,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	31	6	19,4	5	16,1	4	12,9	1	3,2	4	12,9
III	Hospital Rafael Méndez	16	2	12,5	3	18,8	4	25,0	2	12,5	3	18,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12	3	25,0	3	25,0	0	0,0	2	16,7	1	8,3
V	Hospital Virgen del Castillo	8	1	12,5	0	0,0	3	37,5	2	25,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	15	3	20,0	0	0,0	3	20,0	2	13,3	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	17	2	11,8	5	29,4	3	17,6	3	17,6	1	5,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	18	8	44,4	1	5,6	0	0,0	2	11,1	3	16,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	13	3	23,1	2	15,4	0	0,0	3	23,1	2	15,4
Servicio Murciano de Salud		163	39	23,9	24	14,7	23	14,1	20	12,3	17	10,4

Se especifican los incumplimientos más citados

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

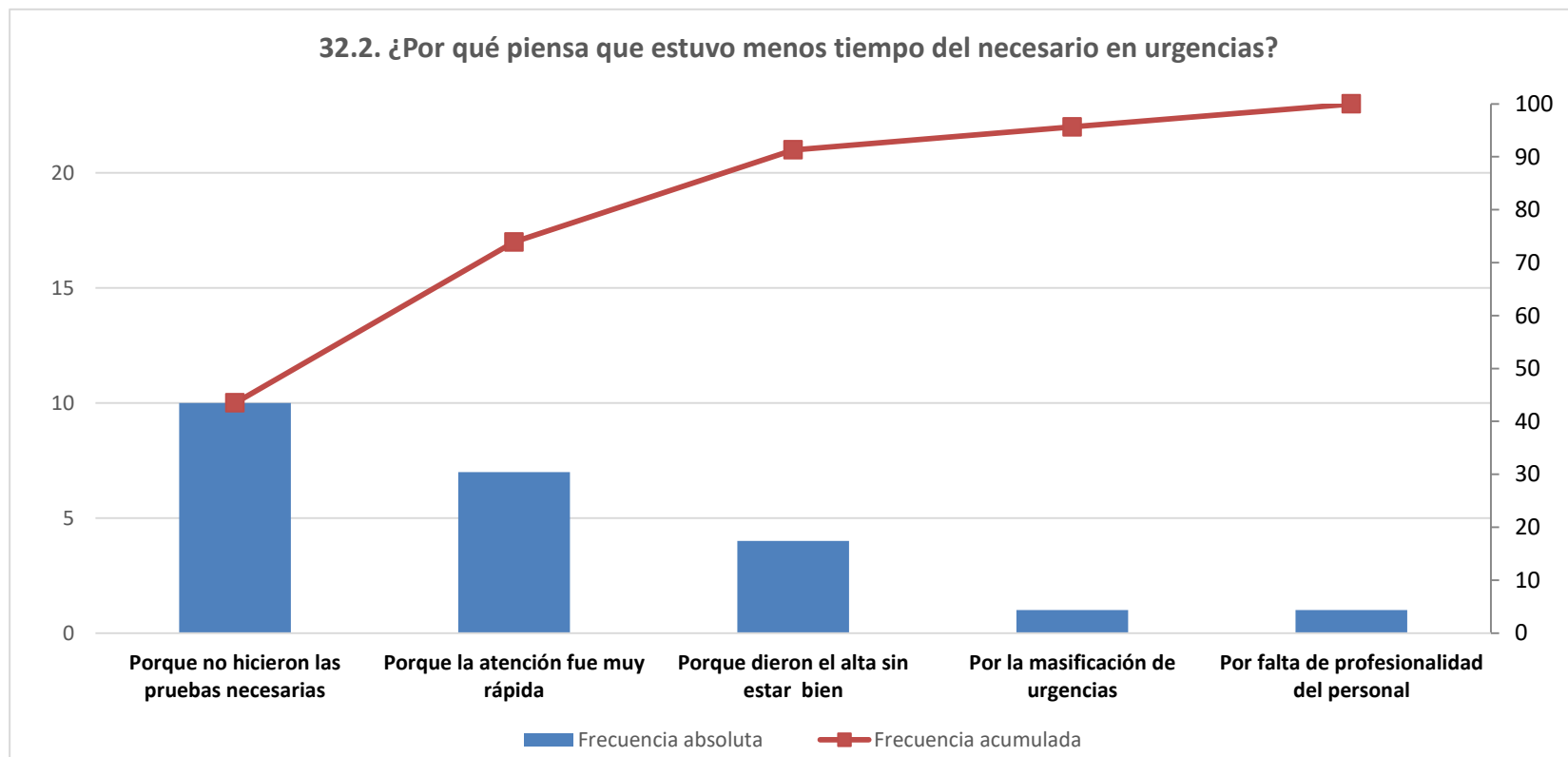


n= 123

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/con dolor		Por la masificación de urgencias		Por falta de profesionalidad del personal	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	4	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	4	80,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	4	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		23	10	43,5	7	30,4	4	17,4	1	4,3	1	4,3

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



n= 23

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	105	93	88,6	82,5	94,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	88	89,8	83,8	95,8
III	Hospital Rafael Méndez	64	57	89,1	81,4	96,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	64	48	75,0	64,4	85,6
V	Hospital Virgen del Castillo	67	62	92,5	86,2	98,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	58	49	84,5	75,2	93,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	59	49	83,1	73,5	92,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	62	54	87,1	78,8	95,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	68	59	86,8	78,7	94,8
Servicio Murciano de Salud		645	559	86,7	84,0	89,3

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	104	82	78,8	71,0	86,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	96	72	75,0	66,3	83,7
III	Hospital Rafael Méndez	56	48	85,7	76,5	94,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	61	53	86,9	78,4	95,4
V	Hospital Virgen del Castillo	66	45	68,2	56,9	79,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	52	40	76,9	65,5	88,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	60	43	71,7	60,3	83,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	61	47	77,0	66,5	87,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	67	54	80,6	71,1	90,1
Servicio Murciano de Salud		623	484	77,7	74,4	81,0

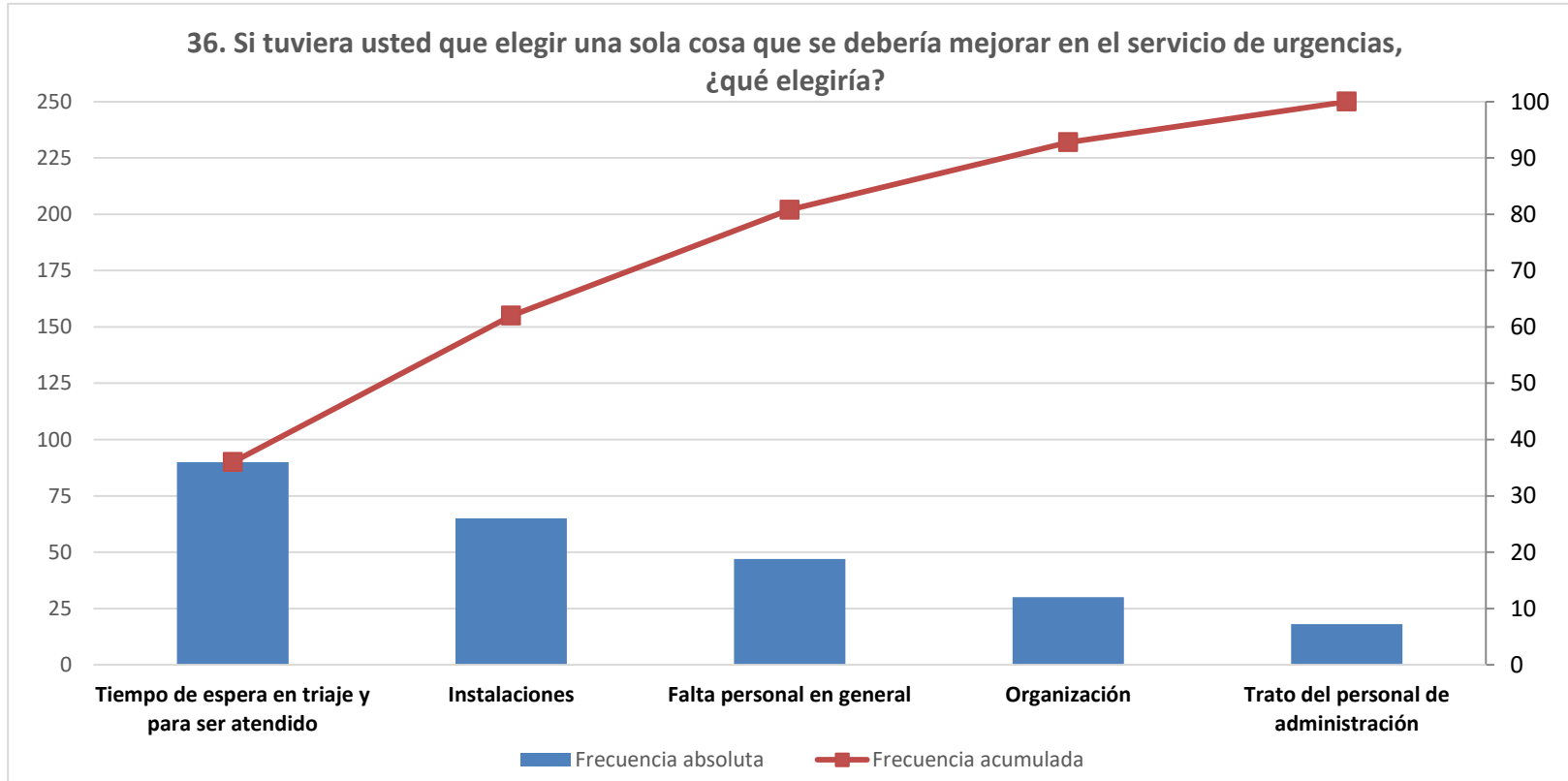
35. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	110	87	79,1	71,5	86,7	8,6	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	109	75	68,8	60,1	77,5	8,1	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	70	46	65,7	54,6	76,8	8,1	2,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	52	74,3	64,0	84,5	8,1	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	70	56	80,0	70,6	89,4	8,6	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	48	68,6	57,7	79,4	8,2	1,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	70	53	75,7	65,7	85,8	8,1	2,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	50	71,4	60,8	82,0	8,4	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	69	47	68,1	57,1	79,1	8,3	1,7
Servicio Murciano de Salud		708	514	72,6	69,3	75,9	8,3	1,9

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 en triaje y para ser atendido por el personal		Instalaciones (asientos, tamaño y comodidad sala de espera, megafonía, aparcamiento, señalización, etc)		Falta personal en general		Organización (separar pacientes por patología, separar niños/adultos, coordinación entre el personal, etc.)		Trato del personal de administración	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	79	17	21,5	8	10,1	10	12,7	7	8,9	3	3,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	75	14	18,7	11	14,7	9	12,0	5	6,7	3	4,0
III	Hospital Rafael Méndez	39	9	23,1	6	15,4	3	7,7	3	7,7	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	45	7	15,6	7	15,6	4	8,9	3	6,7	4	8,9
V	Hospital Virgen del Castillo	45	5	11,1	6	13,3	6	13,3	1	2,2	1	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	54	13	24,1	7	13,0	1	1,9	2	3,7	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	47	8	17,0	5	10,6	5	10,6	3	6,4	3	6,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	54	13	24,1	7	13,0	5	9,3	5	9,3	2	3,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	42	4	9,5	8	19,0	4	9,5	1	2,4	2	4,8
Servicio Murciano de Salud		480	90	18,8	65	13,5	47	9,8	30	6,3	18	3,8

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 250

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	110	104	94,5	90,3	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	94	85,5	78,9	92,0
III	Hospital Rafael Méndez	69	64	92,8	86,6	98,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	68	97,1	93,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	70	65	92,9	86,8	98,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	70	64	91,4	84,9	98,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	69	62	89,9	82,7	97,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	66	94,3	88,8	99,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	67	59	88,1	80,3	95,8
Servicio Murciano de Salud		705	646	91,6	89,6	93,7

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	109	84	77,1	69,2	85,0	8,6	2,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	109	74	67,9	59,1	76,7	8,1	2,0
III	Hospital Rafael Méndez	67	48	71,6	60,8	82,4	7,9	2,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	70	51	72,9	62,4	83,3	8,2	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	69	53	76,8	66,9	86,8	8,4	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	68	51	75,0	64,7	85,3	8,6	2,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	69	56	81,2	71,9	90,4	8,2	2,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	56	83,6	74,7	92,5	8,7	1,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	67	49	73,1	62,5	83,7	7,9	2,8
Servicio Murciano de Salud		695	522	75,1	71,9	78,3	8,3	2,2

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

URGENCIAS HOSPITALARIAS	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. ¿Cuando fue a urgencias pensaba que su problema era grave o muy grave?	49,1	46,3	40,9	46,4	44,9	52,2	52,9	63,8	49,3	52,3
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?	85,9	88,1	78,4	91,4	88,2	86,4	82,6	83,3	83,0	93,0
4. ¿Cómo valora la información que recibieron sus familiares sobre cómo le iban a usted las cosas mientras permaneció en el área de urgencias?	78,6	88,0	82,7	68,4	83,3	78,3	79,1	66,7	78,0	73,8
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)	31,2	22,2	31,2	37,9	44,1	41,8	29,4	22,4	21,7	35,3
6. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez?	61,8	66,7	57,9	60,6	72,5	72,5	52,2	59,7	54,4	58,8
6bis. ¿Cómo de satisfecho/a está con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le vieron por primera vez? (media)	7,6	7,7	7,3	7,5	8,2	8,1	7,0	7,2	7,5	7,5
7. ¿Cómo valora la limpieza del servicio de urgencias del hospital?	94,3	93,5	93,6	92,9	92,8	95,7	94,1	95,7	100	91,4
9. ¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera en aspectos como ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio, etc?	78,0	70,1	73,4	86,6	82,4	85,7	80,0	76,5	82,9	72,1
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	92,9	93,6	93,6	90,0	98,6	97,1	90,0	87,1	92,9	92,9
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	94,6	94,2	94,3	92,5	94,2	98,5	94,2	95,5	97,1	91,2
13. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal administrativo?	92,3	92,5	87,7	93,9	92,6	95,7	94,2	89,6	94,1	92,6
14. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	95,0	93,9	93,3	92,9	96,8	96,7	95,1	96,2	96,6	95,4
15. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en el servicio de urgencias?	91,6	94,5	90,7	91,3	91,3	94,3	90,0	92,6	88,2	89,9
16. Durante su estancia en urgencias, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	82,9	86,3	83,0	79,4	84,6	78,3	86,4	90,5	79,1	77,3
17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo?	77,0	75,5	75,2	74,3	80,0	78,3	78,6	73,9	79,7	79,7
17bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con las explicaciones sobre lo que le estaban haciendo? (media)	8,4	8,5	8,3	8,2	8,3	8,4	8,4	8,2	8,6	8,3
18. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	91,8	89,1	94,5	91,4	92,9	91,3	90,0	85,5	95,7	95,7
19. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	93,8	92,1	93,3	95,5	97,1	89,7	97,1	90,6	97,1	92,5
20. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal administrativo?	92,9	91,5	92,3	90,6	89,7	98,5	95,7	93,9	92,6	92,4
21. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	95,2	91,7	97,7	96,4	95,1	96,6	93,3	98,1	96,6	91,9
22. Durante su estancia en urgencias, ¿cree usted que no se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	92,6	92,7	92,7	91,4	91,4	94,2	97,1	90,0	91,2	92,9
27. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el servicio de urgencias del hospital?	78,7	78,9	76,9	73,9	75,7	85,7	81,2	83,1	78,3	75,4
27bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el servicio de urgencias del hospital? (media)	8,6	8,7	8,3	8,4	8,2	8,7	8,6	8,7	8,8	8,5
29. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre el motivo de ingreso cuando le comunicaron que le iban a subir a planta?	71,7									
30. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que le dijeron que iba a ingresar hasta que le subieron a planta?	72,4									
31. Con respecto al tiempo que estuvo en urgencias, díganos qué cree usted que ocurrió	71,8	65,7	67,6	74,2	80,9	78,6	69,1	66,7	70,6	78,3
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?	86,7	88,6	89,8	89,1	75,0	92,5	84,5	83,1	87,1	86,8
34. ¿Considera que su problema podía haber sido solucionado en su centro de atención primaria?	77,7	78,8	75,0	85,7	86,9	68,2	76,9	71,7	77,0	80,6
35. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias?	72,6	79,1	68,8	65,7	74,3	80,0	68,6	75,7	71,4	68,1
35bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el servicio de urgencias? (media)	8,3	8,6	8,1	8,1	8,1	8,6	8,2	8,1	8,4	8,3
37. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería al servicio de urgencias de este hospital?	91,6	94,5	85,5	92,8	97,1	92,9	91,4	89,9	94,3	88,1
38. ¿Le recomendaría este servicio de urgencias a sus amigos y familiares?	75,1	77,1	67,9	71,6	72,9	76,8	75,0	81,2	83,6	73,1
38bis. ¿Le recomendaría este servicio de urgencias a sus amigos y familiares? (media)	8,3	8,6	8,1	7,9	8,2	8,4	8,6	8,2	8,7	7,9

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

2.1.13	Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el servicio de urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
72,6

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
79,1	68,8	65,7	74,3	80,0	68,6	75,7	71,4	68,1

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

2.1.14	Accesibilidad en el Área de Urgencias Hospitalarias
Descripción	Porcentaje de pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez en el servicio de urgencias del hospital
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar hasta que lo vieron por primera vez en el servicio de urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
61,8

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
66,7	57,9	60,6	72,5	72,5	52,2	59,7	54,4	58,8

70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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 pudo saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados 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, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
82,9

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
86,3	83,0	79,4	84,6	78,3	86,4	90,5	79,1	77,3

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

COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.13 Satisfacción en el Área de Urgencias Hospitalarias			SMS	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	
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el servicio de Urgencias del hospital.	1 ^{er} corte 2022	DATOS	72,6	79,1	68,8	65,7	74,3	80,0	68,6	75,7	71,4	68,1
			META		80%	75%	75%	78%	80%	75%	78%	80%	75%
Fórmula	Pacientes que valoran globalmente con 8 o más su satisfacción con el servicio de Urgencias del hospital x 100 / Valoraciones realizadas	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%

2.1.16 Identificación en el Área de Urgencias Hospitalarias			SMS	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	
Descripción	Porcentaje de pacientes que durante su estancia en el servicio de Urgencias del hospital pudo saber siempre o casi siempre con facilidad si quienes les atendían eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal.	1 ^{er} corte 2022	DATOS	82,9	86,3	83,0	79,4	84,6	78,3	86,4	90,5	79,1	77,3
			META		88%	88%	88%	88%	88%	90%	88%	90%	90%
Fórmula	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, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal x 100 / Valoraciones realizadas	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%