

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
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 Sanitaria.

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	53
Indicadores del Acuerdo de Gestión	54
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión	55

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Padres y madres de pacientes menores de 14 años dados/as de alta en los hospitales del Servicio Murciano de Salud del 25 de abril al 26 de mayo de 2022, y que han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital. El periodo de estudio se amplió una semana en el Hospital Comarcal del Noroeste por falta de muestra.

ÁMBITO DE ESTUDIO

Los Hospitales de las siguientes Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

- Área I - Murcia Oeste. Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca
- Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena
- Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez
- Área IV - Caravaca. Hospital Comarcal del Noroeste*
- Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo
- Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor

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 **311** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización Pediátrica, 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).

En esta encuesta los informantes son: padres, madres, tutores u otros acompañantes del niño ingresado. En el 100% de los casos la encuesta fue contestada por el padre o la madre.

La duración media de la entrevista ha sido de 7,1 minutos (5 -20 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 11/05/2022 y finalizó el 04/07/2022.

*NOTA

En el caso del Hospital Comarcal del Noroeste, cuya muestra es inferior a 30 casos, los resultados presentan una alta variabilidad, por lo que, tanto las valoraciones como las conclusiones obtenidas a partir de las mismas, deberán ser realizadas con mucha cautela.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64
III	Hospital Rafael Méndez	48
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23
V	Hospital Virgen del Castillo	40
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40
Servicio Murciano de Salud		311

Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 0 a 2 años		De 3 a 6 años		De 7 a 13 años		Media	Desviación estándar
			n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	50	52,1	19	19,8	27	28,1	3,9	4,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	41	64,1	14	21,9	9	14,1	2,5	3,5
III	Hospital Rafael Méndez	48	29	60,4	6	12,5	13	27,1	3,6	4,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	16	69,6	2	8,7	5	21,7	2,9	3,9
V	Hospital Virgen del Castillo	40	27	67,5	8	20,0	5	12,5	2,1	3,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	28	70,0	4	10,0	8	20,0	2,6	3,8
Servicio Murciano de Salud		311	191	61,4	53	17,0	67	21,5	3,1	4,1

Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
			n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	6	6,3	79	82,3	11	11,5	36,3	7,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	1	1,6	57	89,1	6	9,4	36,3	6,5
III	Hospital Rafael Méndez	48	1	2,1	40	83,3	7	14,6	37,3	7,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	1	4,3	19	82,6	3	13,0	35,9	6,9
V	Hospital Virgen del Castillo	40	4	10,0	32	80,0	4	10,0	34,3	7,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	6	15,0	29	72,5	5	12,5	33,8	7,9
Servicio Murciano de Salud		311	19	6,1	256	82,3	36	11,6	35,8	7,4

Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	49	51,0	47	49,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	31	48,4	33	51,6
III	Hospital Rafael Méndez	48	30	62,5	18	37,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	12	52,2	11	47,8
V	Hospital Virgen del Castillo	40	20	50,0	20	50,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	21	52,5	19	47,5
Servicio Murciano de Salud		311	163	52,4	148	47,6

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	22	22,9	74	77,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	14	21,9	50	78,1
III	Hospital Rafael Méndez	48	9	18,8	39	81,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	4	17,4	19	82,6
V	Hospital Virgen del Castillo	40	9	22,5	31	77,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	5	12,5	35	87,5
Servicio Murciano de Salud		311	63	20,3	248	79,7

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	96	21	21,9	75	78,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	13	20,3	51	79,7
III	Hospital Rafael Méndez	46	12	26,1	34	73,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	1	4,3	22	95,7
V	Hospital Virgen del Castillo	40	4	10,0	36	90,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	5	12,5	35	87,5
Servicio Murciano de Salud		309	56	18,1	253	81,9

Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	90	93,8	6	6,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	61	95,3	3	4,7
III	Hospital Rafael Méndez	48	39	81,3	9	18,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	23	100	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	40	36	90,0	4	10,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	33	82,5	7	17,5
Servicio Murciano de Salud		311	282	90,7	29	9,3

En los últimos 12 meses, usted diría que la salud de su hijo/a 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	95	68	71,6	27	28,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	52	81,3	12	18,8
III	Hospital Rafael Méndez	48	40	83,3	8	16,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	19	82,6	4	17,4
V	Hospital Virgen del Castillo	40	32	80,0	8	20,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	36	92,3	3	7,7
Servicio Murciano de Salud		309	247	79,9	62	20,1

CUESTIONARIO

1. ¿Les informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	83	86,5	79,6	93,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	57	89,1	81,4	96,7
III	Hospital Rafael Méndez	48	42	87,5	78,1	96,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	21	91,3	79,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	39	37	94,9	87,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	34	85,0	73,9	96,1
Servicio Murciano de Salud		310	274	88,4	84,8	92,0

2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	82	79	96,3	92,3	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	57	55	96,5	91,7	100
III	Hospital Rafael Méndez	42	41	97,6	93,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	21	21	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	37	36	97,3	92,1	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	34	34	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		273	266	97,4	95,6	99,3

3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	90	82	91,1	85,2	97,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	61	56	91,8	84,9	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	47	45	95,7	90,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22	20	90,9	78,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	37	33	89,2	79,2	99,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	37	94,9	87,9	100
Servicio Murciano de Salud		296	273	92,2	89,2	95,3

4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, le preguntó a usted o a sus familiares el nombre del niño/a para confirmar su identidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	87	85	97,7	94,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	60	57	95,0	89,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	46	46	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	21	21	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	37	35	94,6	87,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud		291	282	96,9	94,9	98,9

5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	86	89,6	83,5	95,7	9,2	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	58	90,6	83,5	97,8	9,2	1,2
III	Hospital Rafael Méndez	48	43	89,6	80,9	98,2	9,1	1,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	18	78,3	61,4	95,1	8,7	1,6
V	Hospital Virgen del Castillo	39	33	84,6	73,3	95,9	8,9	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	31	79,5	66,8	92,2	8,5	1,9
Servicio Murciano de Salud		309	269	87,1	83,3	90,8	9,0	1,5

6. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?

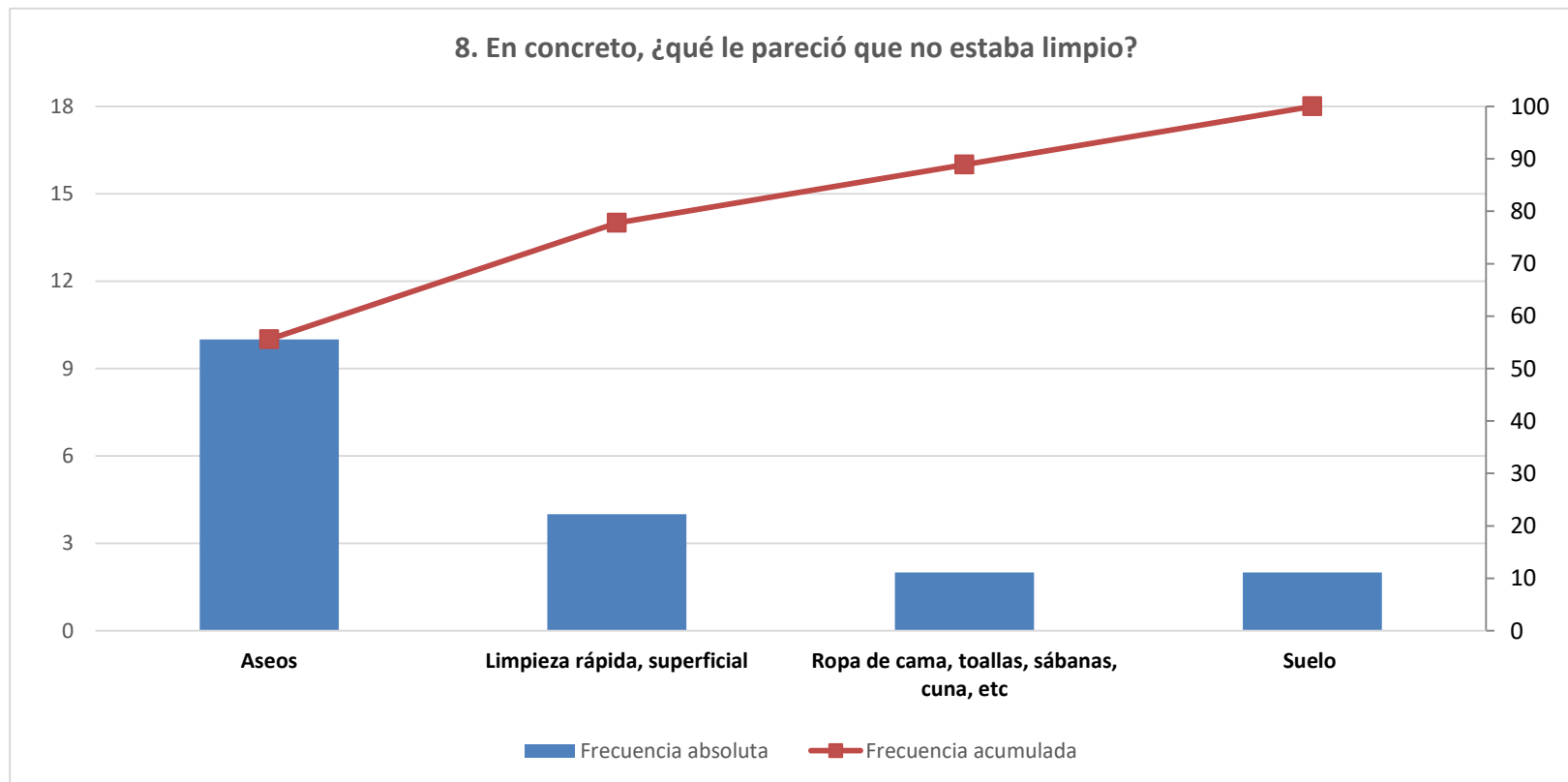
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	89	92,7	87,5	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	63	51	81,0	71,3	90,6
III	Hospital Rafael Méndez	44	41	93,2	85,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	22	95,7	87,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	34	85,0	73,9	96,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	32	80,0	67,6	92,4
Servicio Murciano de Salud		306	269	87,9	84,3	91,6

7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	90	93,8	88,9	98,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	59	92,2	85,6	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	48	47	97,9	93,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	21	91,3	79,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	37	92,5	84,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	39	97,5	92,7	100
Servicio Murciano de Salud		311	293	94,2	91,6	96,8

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Limpieza rápida, superficial		Ropa de cama, toallas, sábanas, cuna, etc		Suelo	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	6	5	83,3	0	0,0	0	0,0	1	16,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	5	1	20,0	2	40,0	1	20,0	1	20,0
III	Hospital Rafael Méndez	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	3	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	1	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		18	10	55,6	4	22,2	2	11,1	2	11,1



n= 18

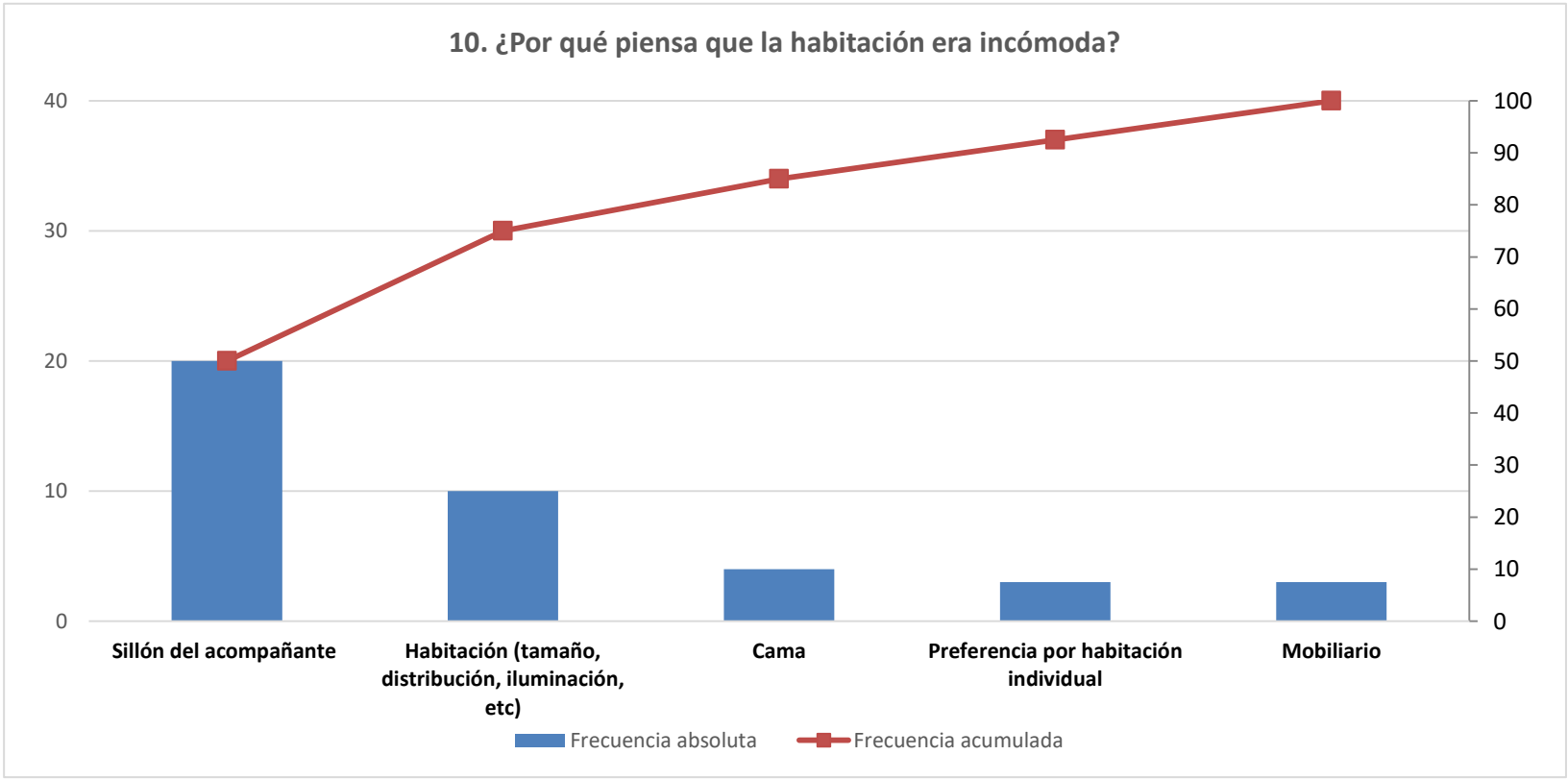
9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	95	83	87,4	80,7	94,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	57	89,1	81,4	96,7
III	Hospital Rafael Méndez	48	44	91,7	83,8	99,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	20	87,0	73,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	29	72,5	58,7	86,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	32	80,0	67,6	92,4
Servicio Murciano de Salud		310	265	85,5	81,6	89,4

10. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada		Cama (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)		Preferencia por habitación individual (ruido, visitas, etc)		Mobiliario (incómodo, antiguo, provisional)	
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	12	8	66,7	0	0,0	2	16,7	2	16,7	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	5	71,4	1	14,3	0	0,0	1	14,3	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	4	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	11	1	9,1	6	54,5	1	9,1	0	0,0	2	18,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	3	37,5	3	37,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		45	20	44,4	10	22,2	4	8,9	3	6,7	3	6,7

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 40

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

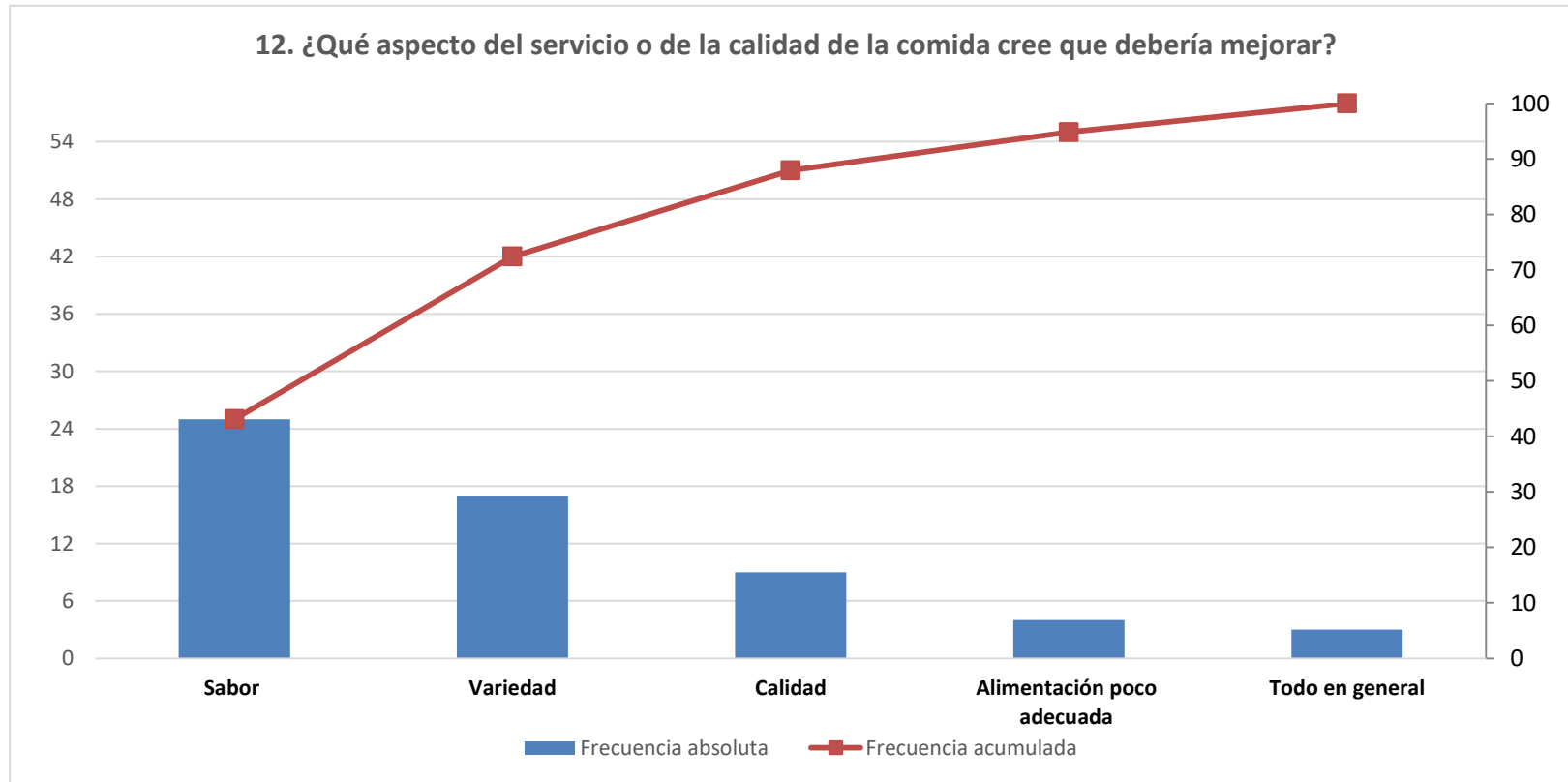
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	76	55	72,4	62,3	82,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	48	31	64,6	51,1	78,1
III	Hospital Rafael Méndez	43	33	76,7	64,1	89,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22	17	77,3	59,8	94,8
V	Hospital Virgen del Castillo	36	30	83,3	71,2	95,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	37	26	70,3	55,5	85,0
Servicio Murciano de Salud		262	192	73,3	67,9	78,6

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Sabor (sosa, salada, sabores muy fuertes, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Calidad (poco sana, mala materia prima, congelados, etc)		Alimentación poco adecuada (tenía gastroenteritis, no dan biberones, etc)		Todo en general	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	20	6	30,0	5	25,0	2	10,0	1	5,0	1	5,0
II Complejo Hospitalario de Cartagena	17	5	29,4	5	29,4	3	17,6	1	5,9	1	5,9
III Hospital Rafael Méndez	10	2	20,0	3	30,0	3	30,0	0	0,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	5	4	80,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	6	1	16,7	2	33,3	0	0,0	1	16,7	1	16,7
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	11	7	63,6	2	18,2	1	9,1	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	69	25	36,2	17	24,6	9	13,0	4	5,8	3	4,3

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 58

13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

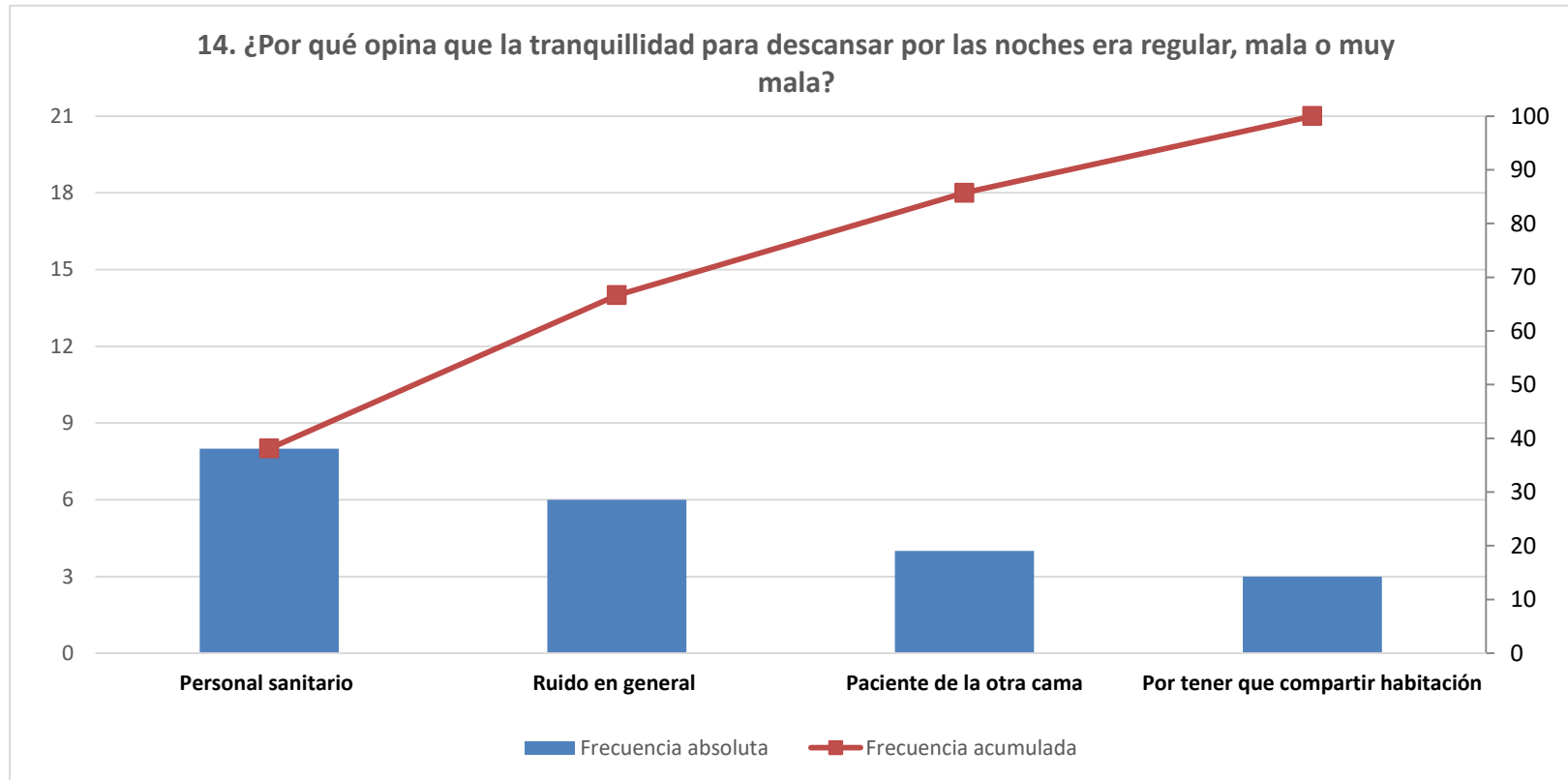
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	92	83	90,2	84,1	96,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	63	61	96,8	92,5	100
III	Hospital Rafael Méndez	46	43	93,5	86,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	21	91,3	79,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	34	85,0	73,9	96,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud		304	280	92,1	89,1	95,1

14. ¿Por qué opina que la tranquilidad para descansar por las noches era regular, mala o muy mala?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar de noche, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, etc)		Paciente de la otra cama (ruido, quejas, etc)		Por tener que compartir habitación	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	9	3	33,3	2	22,2	1	11,1	1	11,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	2	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0
III	Hospital Rafael Méndez	3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	2	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	1	20,0	3	60,0	1	20,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		21	8	38,1	6	28,6	4	19,0	3	14,3

Se especifican los incumplimientos más citados

14. ¿Por qué opina que la tranquilidad para descansar por las noches era regular, mala o muy mala?



n= 21

15. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	83	86,5	79,6	93,3	9,0	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	56	87,5	79,4	95,6	9,1	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	46	39	84,8	74,4	95,2	9,0	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	21	91,3	79,8	100	9,0	1,9
V	Hospital Virgen del Castillo	40	36	90,0	80,7	99,3	9,0	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	32	80,0	67,6	92,4	8,7	1,8
Servicio Murciano de Salud		309	267	86,4	82,6	90,2	9,0	1,7

16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	85	88,5	82,2	94,9	9,2	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	63	54	85,7	77,1	94,4	9,0	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	45	35	77,8	65,6	89,9	8,8	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22	19	86,4	72,0	100	9,1	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	40	34	85,0	73,9	96,1	8,8	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	32	82,1	70,0	94,1	8,6	2,0
Servicio Murciano de Salud		305	259	84,9	80,9	88,9	9,0	1,6

17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	92	95,8	91,8	99,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	63	98,4	95,4	100
III	Hospital Rafael Méndez	48	45	93,8	86,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	22	95,7	87,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	37	92,5	84,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud		311	297	95,5	93,2	97,8

18. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	94	97,9	95,1	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	62	96,9	92,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	48	48	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	23	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	39	38	97,4	92,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud		310	303	97,7	96,1	99,4

19. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	92	95,8	91,8	99,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	60	93,8	87,8	99,7
III	Hospital Rafael Méndez	48	46	95,8	90,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	23	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	39	38	97,4	92,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	39	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		309	298	96,4	94,4	98,5

20. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	95	93	97,9	95,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	63	59	93,7	87,6	99,7
III	Hospital Rafael Méndez	48	45	93,8	86,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	23	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	39	97,5	92,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	37	94,9	87,9	100
Servicio Murciano de Salud		308	296	96,1	93,9	98,3

21. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	85	83	97,6	94,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	59	57	96,6	92,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	47	45	95,7	90,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22	22	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	35	35	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	37	94,9	87,9	100
Servicio Murciano de Salud		287	279	97,2	95,3	99,1

22. ¿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	96	93	96,9	93,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	62	96,9	92,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	48	47	97,9	93,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	22	95,7	87,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	40	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	39	97,5	92,7	100
Servicio Murciano de Salud		311	303	97,4	95,7	99,2

23. ¿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	96	93	96,9	93,4	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	62	96,9	92,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	48	46	95,8	90,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22	22	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	40	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	38	97,4	92,5	100
Servicio Murciano de Salud		309	301	97,4	95,6	99,2

24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares auxiliar de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	95	94	98,9	96,9	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	62	96,9	92,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	48	46	95,8	90,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	23	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	37	92,5	84,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	38	97,4	92,5	100
Servicio Murciano de Salud		309	300	97,1	95,2	99,0

25. ¿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	87	86	98,9	96,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	59	57	96,6	92,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	47	45	95,7	90,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	22	22	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	35	35	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	39	38	97,4	92,5	100
Servicio Murciano de Salud		289	283	97,9	96,3	99,6

26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	91	85	93,4	88,3	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	60	49	81,7	71,9	91,5
III	Hospital Rafael Méndez	44	42	95,5	89,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	20	87,0	73,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	39	31	79,5	66,8	92,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	34	85,0	73,9	96,1
Servicio Murciano de Salud		297	261	87,9	84,2	91,6

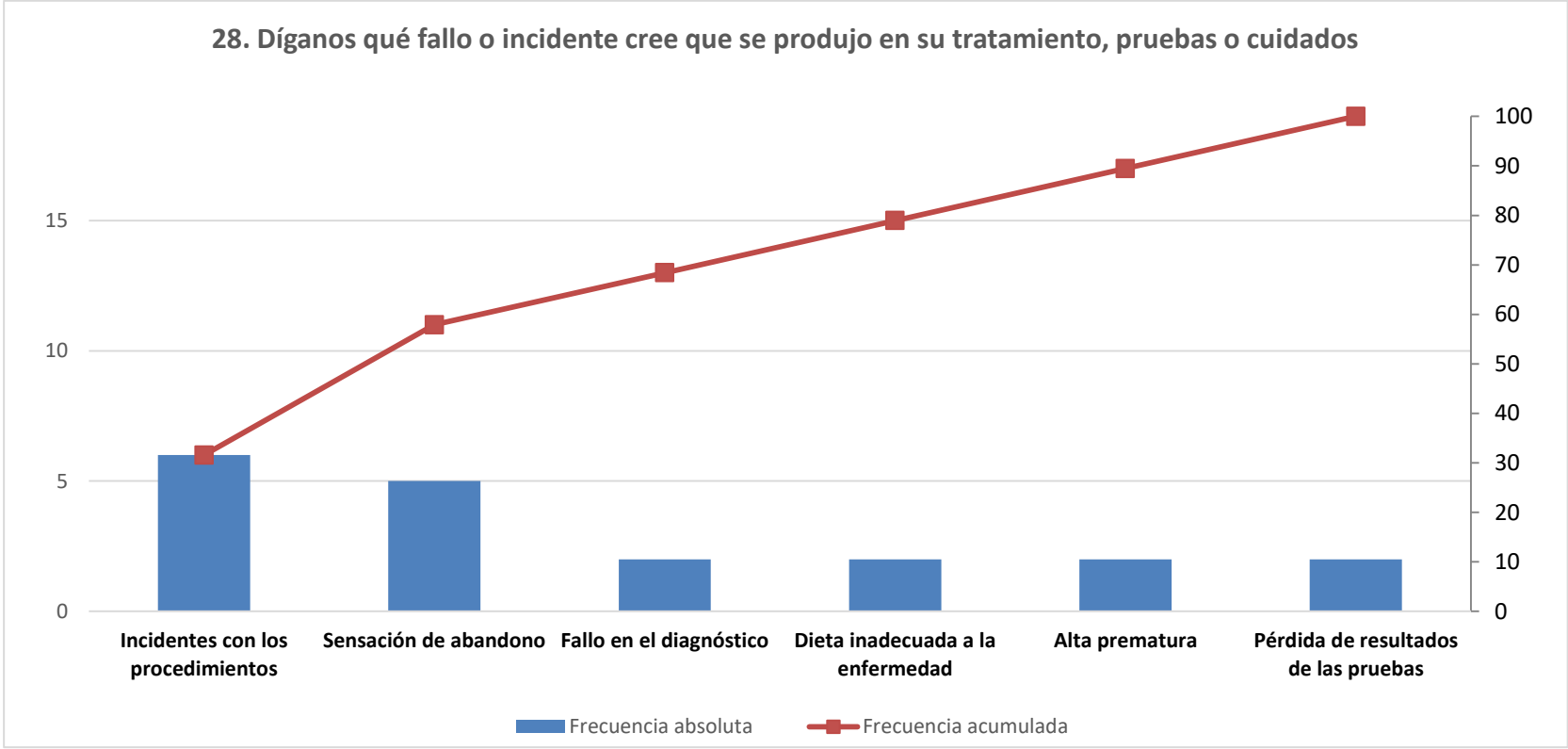
27. Durante la estancia de su hijo/a en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	85	88,5	82,2	94,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	60	93,8	87,8	99,7
III	Hospital Rafael Méndez	48	44	91,7	83,8	99,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	22	95,7	87,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	39	97,5	92,7	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud		311	288	92,6	89,7	95,5

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

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Incidentes con los procedimientos (colocar una vía, hacer una prueba, sacar sangre...)		Sensación de abandono		El personal sanitario se equivocó en su diagnóstico		Dieta inadecuada a la enfermedad		Alta prematura		Pérdida de resultados de las pruebas	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	11	3	27,3	2	18,2	1	9,1	1	9,1	0	0,0	2	18,2
II Complejo Hospitalario de Cartagena	4	1	25,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
III Hospital Rafael Méndez	4	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	23	6	26,1	5	21,7	2	8,7	2	8,7	2	8,7	2	8,7

Se especifican los fallos o incidentes más citados



n= 19

32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	95	89	93,7	88,8	98,6	9,4	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	63	59	93,7	87,6	99,7	9,4	1,1
III	Hospital Rafael Méndez	47	43	91,5	83,5	99,5	9,0	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	21	91,3	79,8	100	8,9	2,2
V	Hospital Virgen del Castillo	40	38	95,0	88,2	100	9,5	0,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	36	90,0	80,7	99,3	9,1	1,2
Servicio Murciano de Salud		308	286	92,9	90,0	95,7	9,2	1,4

33. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

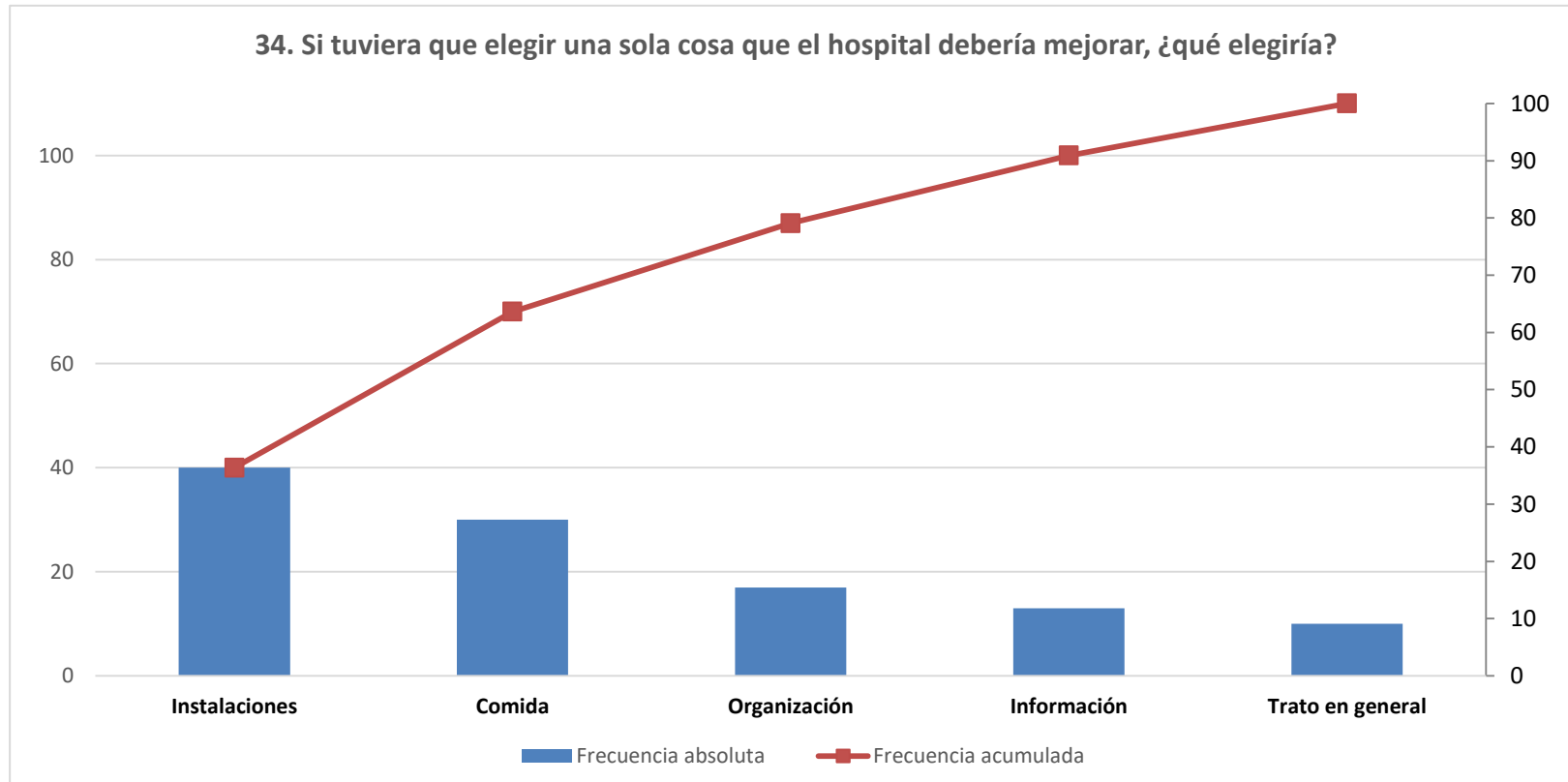
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	95	87	91,6	86,0	97,2	9,2	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	57	89,1	81,4	96,7	8,9	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	48	43	89,6	80,9	98,2	9,1	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	21	91,3	79,8	100	8,8	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	40	35	87,5	77,3	97,7	9,1	1,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	35	87,5	77,3	97,7	9,1	1,1
Servicio Murciano de Salud		310	278	89,7	86,3	93,1	9,1	1,5

34. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		Instalaciones (habitación individual, comodidad acompañante, wifi y tv gratis, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)		Trato en general	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	60		13	21,7	8	13,3	6	10,0	4	6,7	5	8,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	41		3	7,3	11	26,8	5	12,2	5	12,2	3	7,3
III	Hospital Rafael Méndez	25		7	28,0	2	8,0	3	12,0	1	4,0	2	8,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	12		5	41,7	2	16,7	0	0,0	1	8,3	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	20		6	30,0	3	15,0	3	15,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15		6	40,0	4	26,7	0	0,0	2	13,3	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		173		40	23,1	30	17,3	17	9,8	13	7,5	10	5,8

Se especifican los incumplimientos más citados

34. Si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?



n= 110

35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	96	94	97,9	95,1	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	62	96,9	92,6	100
III	Hospital Rafael Méndez	47	42	89,4	80,5	98,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	22	95,7	87,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	40	37	92,5	84,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	38	95,0	88,2	100
Servicio Murciano de Salud		310	295	95,2	92,8	97,6

36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos/as 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	95	90	94,7	90,2	99,2	9,5	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	64	60	93,8	87,8	99,7	9,2	1,1
III	Hospital Rafael Méndez	47	36	76,6	64,5	88,7	8,6	2,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	23	20	87,0	73,2	100	8,8	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	38	31	81,6	69,3	93,9	8,9	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	40	33	82,5	70,7	94,3	8,8	1,9
Servicio Murciano de Salud		307	270	87,9	84,3	91,6	9,1	1,7

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	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 Los Arcos del Mar Menor
1. ¿Le informaron a usted, a su pareja o a sus familiares de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización?	88,4	86,5	89,1	87,5		94,9	85,0
2. ¿Cómo valora la información que le dieron sobre las normas de funcionamiento de la unidad?	97,4	96,3	96,5	97,6		97,3	100
3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, se presentó?	92,2	91,1	91,8	95,7		89,2	94,9
4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso de su hijo/a, le preguntó (a usted o a sus familiares) el nombre del niño/a para confirmar su identidad?	96,9	97,7	95,0	100		94,6	95,0
5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital?	87,1	89,6	90,6	89,6		84,6	79,5
5bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital? (media)	9,0	9,2	9,2	9,1		8,9	8,5
6. Durante la estancia del niño/a en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal?	87,9	92,7	81,0	93,2		85,0	80,0
7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	94,2	93,8	92,2	97,9		92,5	97,5
9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	85,5	87,4	89,1	91,7		72,5	80,0
11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	73,3	72,4	64,6	76,7		83,3	70,3
13. ¿Qué les pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	92,1	90,2	96,8	93,5		85,0	95,0
15. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a?	86,4	86,5	87,5	84,8		90,0	80,0
15bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal médico sobre la enfermedad de su hijo/a? (media)	9,0	9,0	9,1	9,0		9,0	8,7
16. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a?	84,9	88,5	85,7	77,8		85,0	82,1
16bis. ¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería sobre la enfermedad de su hijo/a? (media)	9,0	9,2	9,0	8,8		8,8	8,6
17. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y los cuidados que debía seguir su hijo/a en casa ?	95,5	95,8	98,4	93,8		92,5	95,0
18. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal médico en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	97,7	97,9	96,9	100		97,4	95,0
19. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte del personal de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	96,4	95,8	93,8	95,8		97,4	100
20. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	96,1	97,9	93,7	93,8		97,5	94,9
21. ¿Cómo valora el trato que recibieron por parte de los celadores en el tiempo que estuvo ingresado/a su hijo/a?	97,2	97,6	96,6	95,7		100	94,9
22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	97,4	96,9	96,9	97,9		100	97,5
23. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	97,4	96,9	96,9	95,8		100	97,4
24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	97,1	98,9	96,9	95,8		92,5	97,4
25. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	97,9	98,9	96,6	95,7		100	97,4
26. Durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, ¿les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba?	87,9	93,4	81,7	95,5		79,5	85,0
27. Durante la estancia de su hijo/a en el hospital, ¿cree usted que no se produjo algún tipo de fallo o incidente en el tratamiento, pruebas o cuidados que recibió?	92,6	88,5	93,8	91,7		97,5	95,0
32. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	92,9	93,7	93,7	91,5		95,0	90,0
32bis. ¿Cómo de seguro/a ha sentido que estaba su hijo/a durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,2	9,4	9,4	9,0		9,5	9,1
33. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	89,7	91,6	89,1	89,6		87,5	87,5
33bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,1	9,2	8,9	9,1		9,1	9,1
35. Si tuviera que volver a ingresar de nuevo su hijo/a y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	95,2	97,9	96,9	89,4		92,5	95,0
36. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares?	87,9	94,7	93,8	76,6		81,6	82,5
36bis. ¿Le recomendaría este hospital para sus hijos a sus amigos y familiares? (media)	9,1	9,5	9,2	8,6		8,9	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

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

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres de niños/as que han sido dados de alta que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
89,7

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
91,6	89,1	89,6		87,5	87,5

90%	90%	90%	90%	90%	90%
-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.1.22	Información en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida durante la estancia de su hijo/a en el hospital.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el médico durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el personal de enfermería durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
93,7

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
94,4	93,8	95,1		93,1	91,5

87,1
97,7
96,4

89,6	90,6	89,6		84,6	79,5
97,9	96,9	100		97,4	95,0
95,8	93,8	95,8		97,4	100
90%	90%	90%	90%	90%	90%

2.1.23	Organización en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres que valora como muy bien o bien la tranquilidad para descansar por la noche y el servicio y la calidad de la comida del hospital, y que supieron siempre con facilidad quien les atendía y que pudieron acompañar a su hijo/a, mientras estuvieron hospitalizados en el Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Padres que manifiestan que, durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que pudieron saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para que descansara su hijo/a por la noche en el hospital en el que estaba ingresado x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital en el que estaba ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud
85,3

HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
87,2	81,0	89,7		83,2	82,6

87,9
87,9
92,1
73,3

93,4	81,7	95,5		79,5	85,0
92,7	81,0	93,2		85,0	80,0
90,2	96,8	93,5		85,0	95,0
72,4	64,6	76,7		83,3	70,3
88%	85%	85%	85%	90%	85%

☐ Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos

COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

2.1.21	Satisfacción en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres de niños/as que han sido dados de alta que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital en el que estuvo ingresado su hijo/a 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 Los Arcos del Mar Menor
1 ^{er} corte 2022	DATOS	89,7	91,6	89,1	89,6		87,5	87,5
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%
2021	DATOS	88,0	94,6	86,9	87,0	76,7	91,7	83,8
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%

2.1.22	Información en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida durante la estancia de su hijo/a en el hospital.
Fórmula	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 Los Arcos del Mar Menor
1 ^{er} corte 2022	DATOS	93,7	94,4	93,8	95,1		93,1	91,5
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%
2021	DATOS	87,8	89,4	88,5	83,2	86,0	89,8	89,5
	META		90%	90%	90%	90%	90%	90%

Subindicadores	
	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la acogida que le hicieron a su hijo/a en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el médico durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que les ha dado el personal de enfermería durante el ingreso de su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas

1 ^{er} corte 2022	DATOS	87,1	89,6	90,6	89,6		84,6	79,5
	2021	89,0	91,2	89,9	82,8	86,7	93,2	89,9
1 ^{er} corte 2022	DATOS	97,7	97,9	96,9	100		97,4	95,0
	2021	87,4	87,3	86,9	83,8	88,1	89,8	90,0
1 ^{er} corte 2022	DATOS	96,4	95,8	93,8	95,8		97,4	100
	2021	87,1	89,8	88,7	82,8	83,3	86,4	88,8

2.1.23	Organización en el Área de Hospitalización Pediátrica
Descripción	Porcentaje de padres que valora como muy bien o bien la tranquilidad para descansar por la noche y el servicio y la calidad de la comida del hospital, y que supieron siempre con facilidad quien les atendía y que pudieron acompañar a su hijo/a, mientras estuvieron hospitalizados en el Servicio Murciano de Salud.
Fórmula	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 Los Arcos del Mar Menor
1 ^{er} corte 2022	DATOS	85,3	87,2	81,0	89,7		83,2	82,6
	META		88%	85%	85%	85%	90%	85%
2021	DATOS	84,4	86,7	83,0	83,5	81,5	89,7	81,0
	META		85%	90%	85%	85%	85%	85%

Subindicadores	
	Padres que manifiestan que, durante el tiempo que permaneció su hijo/a ingresado/a, les permitieron poder acompañarle cuando le tenían que hacer una prueba x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que pudieron saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores u otro tipo de personal x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran como bien o muy bien la tranquilidad que había para que descansara su hijo/a por la noche en el hospital en el que estaba ingresado x 100 / Valoraciones realizadas
	Padres que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital en el que estaba ingresado su hijo/a x 100 / Valoraciones realizadas

1 ^{er} corte 2022	DATOS	87,9	93,4	81,7	95,5		79,5	85,0
	2021	83,3	89,1	88,2	87,6	66,7	81,0	75,7
1 ^{er} corte 2022	DATOS	87,9	92,7	81,0	93,2		85,0	80,0
	2021	83,8	89,2	81,7	73,5	86,7	95,0	78,5
1 ^{er} corte 2022	DATOS	92,1	90,2	96,8	93,5		85,0	95,0
	2021	90,3	86,4	93,9	90,0	91,7	93,3	89,9
1 ^{er} corte 2022	DATOS	73,3	72,4	64,6	76,7		83,3	70,3
	2021	80,3	82,1	68,2	82,8	81,0	89,5	80,0

Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos