

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**HOSPITALIZACIÓN ADULTOS**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



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

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



## **AUTORES**

### **DIRECCIÓN DEL PROYECTO**

**Juan Antonio Marqués Espí.** Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

### **COORDINACIÓN DEL PROYECTO**

**Adelia Más Castillo.** Técnico Responsable de Calidad. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

### **REVISORES**

**José Eduardo Calle Urra.** Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**Pilar Nieto Martínez.** Técnico Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

### **APOYO ADMINISTRATIVO**

**Isabel Bermejo Ruiz.** Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**Matilde Zapata Soria.** Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

## ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	13
Resumen de los cumplimientos y diferencias significativas	62
Indicadores del Acuerdo de Gestión	63
Comparativo Indicadores del Acuerdo de Gestión	64

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido dados/as de alta en el hospital por servicios médicos o quirúrgicos del 25 de abril al 29 de mayo de 2022, tras permanecer en él, como mínimo, una estancia completa. Se excluyen ingresos en psiquiatría y UCI. 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 más tiempo en su ingreso en el hospital.

### 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 - Caravaca. 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, tipo de servicio (médico o quirúrgico) y semana de atención.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **1.740** encuestas (870 para servicios quirúrgicos y 870 para servicios médicos)

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Hospitalización de Adultos que incluye la pregunta sobre el funcionamiento del SMS durante la pandemia introducida en 2020. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 82,8% de los casos y al acompañante en el 17,2% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 9,8 minutos (5-30 minutos).

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

### NOTA

Los resultados de este informe son conjuntos para servicios quirúrgicos y servicios médicos.

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total</b>
		<b>Contestan</b>
		<b>n</b>
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	260
III	Hospital Rafael Méndez	140
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140
V	Hospital Virgen del Castillo	140
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	260
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.740</b>

## Edad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menos de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	4	1,5	9	3,5	45	17,3	91	35,0	111	42,7	60,2	19,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	260	4	1,5	4	1,5	43	16,5	87	33,5	122	46,9	61,5	18,4
III	Hospital Rafael Méndez	140	1	0,7	4	2,9	19	13,6	34	24,3	82	58,6	66,1	20,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	3	2,1	5	3,6	18	12,9	30	21,4	84	60,0	65,8	20,4
V	Hospital Virgen del Castillo	140	0	0,0	3	2,1	16	11,4	35	25,0	86	61,4	67,2	18,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	3	1,2	8	3,1	40	15,4	66	25,4	143	55,0	62,9	19,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	260	5	1,9	5	1,9	42	16,2	81	31,2	127	48,8	62,8	19,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	0	0,0	6	4,3	24	17,1	49	35,0	61	43,6	60,2	19,2
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	1	0,7	6	4,3	12	8,6	48	34,3	73	52,1	63,9	19,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.740</b>	<b>21</b>	<b>1,2</b>	<b>50</b>	<b>2,9</b>	<b>259</b>	<b>14,9</b>	<b>521</b>	<b>29,9</b>	<b>889</b>	<b>51,1</b>	<b>63,0</b>	<b>19,3</b>

## Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	47	1	2,1	4	8,5	30	63,8	12	25,5	56,6	11,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	38	1	2,6	5	13,2	26	68,4	6	15,8	56,4	13,1
III	Hospital Rafael Méndez	22	0	0,0	1	4,5	15	68,2	6	27,3	58,6	10,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	32	0	0,0	2	6,3	28	87,5	2	6,3	56,9	9,3
V	Hospital Virgen del Castillo	24	0	0,0	2	8,3	17	70,8	5	20,8	57,8	8,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	47	0	0,0	2	4,3	36	76,6	9	19,1	57,8	9,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	50	0	0,0	8	16,0	33	66,0	9	18,0	55,3	10,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	0	0,0	3	20,0	12	80,0	0	0,0	51,4	12,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	24	0	0,0	1	4,2	19	79,2	4	16,7	58,5	8,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>299</b>	<b>2</b>	<b>0,7</b>	<b>28</b>	<b>9,4</b>	<b>216</b>	<b>72,2</b>	<b>53</b>	<b>17,7</b>	<b>56,7</b>	<b>10,6</b>



## Sexo del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	131	50,4	129	49,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	260	131	50,4	129	49,6
III	Hospital Rafael Méndez	140	80	57,1	60	42,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	68	48,6	72	51,4
V	Hospital Virgen del Castillo	140	63	45,0	77	55,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	138	53,1	122	46,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	260	137	52,7	123	47,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	62	44,3	78	55,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	71	50,7	69	49,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.740</b>	<b>881</b>	<b>50,6</b>	<b>859</b>	<b>49,4</b>

## Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	47	12	25,5	35	74,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	38	15	39,5	23	60,5
III	Hospital Rafael Méndez	23	3	13,0	20	87,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	33	10	30,3	23	69,7
V	Hospital Virgen del Castillo	24	8	33,3	16	66,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	47	20	42,6	27	57,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	50	18	36,0	32	64,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	2	13,3	13	86,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	24	10	41,7	14	58,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>301</b>	<b>98</b>	<b>32,6</b>	<b>203</b>	<b>67,4</b>

## Estudios del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	256	84	32,8	172	67,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	257	85	33,1	172	66,9
III	Hospital Rafael Méndez	138	51	37,0	87	63,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	136	62	45,6	74	54,4
V	Hospital Virgen del Castillo	140	64	45,7	76	54,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	258	86	33,3	172	66,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	255	111	43,5	144	56,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	49	35,0	91	65,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	58	41,4	82	58,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.720</b>	<b>650</b>	<b>37,8</b>	<b>1.070</b>	<b>62,2</b>

\*Se excluyen del análisis pacientes menores de 16 años

## Estudios del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	47	19	40,4	28	59,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	37	15	40,5	22	59,5
III	Hospital Rafael Méndez	22	8	36,4	14	63,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	31	15	48,4	16	51,6
V	Hospital Virgen del Castillo	24	10	41,7	14	58,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	47	22	46,8	25	53,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	50	15	30,0	35	70,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	15	5	33,3	10	66,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	24	12	50,0	12	50,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>297</b>	<b>121</b>	<b>40,7</b>	<b>176</b>	<b>59,3</b>

## Nacionalidad del paciente

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	250	96,2	10	3,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	260	251	96,5	9	3,5
III	Hospital Rafael Méndez	140	132	94,3	8	5,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	135	96,4	5	3,6
V	Hospital Virgen del Castillo	140	133	95,0	7	5,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	251	96,5	9	3,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	260	251	96,5	9	3,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	124	88,6	16	11,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	136	97,1	4	2,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.740</b>	<b>1.663</b>	<b>95,6</b>	<b>77</b>	<b>4,4</b>

**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	258	127	49,2	131	50,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	258	139	53,9	119	46,1
III	Hospital Rafael Méndez	138	69	50,0	69	50,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	137	73	53,3	64	46,7
V	Hospital Virgen del Castillo	139	70	50,4	69	49,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	255	125	49,0	130	51,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	257	128	49,8	129	50,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	71	51,1	68	48,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	135	74	54,8	61	45,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.716</b>	<b>876</b>	<b>51,0</b>	<b>840</b>	<b>49,0</b>

# CUESTIONARIO

1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No me dio información	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	114	1	104	91,2	86,0	96,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	4	92	83,6	76,7	90,5
III	Hospital Rafael Méndez	62	2	56	90,3	83,0	97,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	59	1	53	89,8	82,1	97,5
V	Hospital Virgen del Castillo	60	1	56	93,3	87,0	99,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	120	3	110	91,7	86,7	96,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	1	112	96,6	93,2	99,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	64	3	59	92,2	85,6	98,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	64	0	55	85,9	77,4	94,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>769</b>	<b>16</b>	<b>697</b>	<b>90,6</b>	<b>88,6</b>	<b>92,7</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital

## 2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No me preocupaba nada	Sí		ICI	ICS
		n	n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	110	5	99	90,0	84,4	95,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	105	9	86	81,9	74,5	89,3
III	Hospital Rafael Méndez	58	4	51	87,9	79,5	96,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	58	2	51	87,9	79,5	96,3
V	Hospital Virgen del Castillo	59	2	50	84,7	75,6	93,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	117	7	103	88,0	82,2	93,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	113	5	105	92,9	88,2	97,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	65	2	56	86,2	77,8	94,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	61	2	54	88,5	80,5	96,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>746</b>	<b>38</b>	<b>655</b>	<b>87,8</b>	<b>85,5</b>	<b>90,2</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital

### 3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el documento de Consentimiento Informado?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	112	110	98,2	95,8	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	107	97,3	94,2	100
III	Hospital Rafael Méndez	64	60	93,8	87,8	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	60	57	95,0	89,5	100
V	Hospital Virgen del Castillo	57	54	94,7	88,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	122	116	95,1	91,2	98,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	116	115	99,1	97,5	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	64	62	96,9	92,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	62	60	96,8	92,4	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>767</b>	<b>741</b>	<b>96,6</b>	<b>95,3</b>	<b>97,9</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital



#### 4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	106	96	90,6	85,0	96,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	106	87	82,1	74,8	89,4
III	Hospital Rafael Méndez	56	50	89,3	81,2	97,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	55	47	85,5	76,1	94,8
V	Hospital Virgen del Castillo	52	46	88,5	79,8	97,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	111	88	79,3	71,7	86,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	106	100	94,3	89,9	98,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	61	50	82,0	72,3	91,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	60	52	86,7	78,1	95,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>713</b>	<b>616</b>	<b>86,4</b>	<b>83,9</b>	<b>88,9</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital

## 5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?\*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	101	90	89,1	83,0	95,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	82	84,5	77,3	91,7
III	Hospital Rafael Méndez	57	45	78,9	68,4	89,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	51	40	78,4	67,1	89,7
V	Hospital Virgen del Castillo	52	49	94,2	87,9	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	108	93	86,1	79,6	92,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	99	93	93,9	89,2	98,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	55	48	87,3	78,5	96,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	59	52	88,1	79,9	96,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>679</b>	<b>592</b>	<b>87,2</b>	<b>84,7</b>	<b>89,7</b>

\*Esta pregunta solo se realiza a pacientes intervenidos/as durante su estancia en el hospital

**6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>Contestan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	251	194	77,3	72,1	82,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	255	199	78,0	73,0	83,1
III	Hospital Rafael Méndez	137	104	75,9	68,8	83,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	135	114	84,4	78,3	90,6
V	Hospital Virgen del Castillo	140	118	84,3	78,3	90,3
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	247	204	82,6	77,9	87,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	251	183	72,9	67,4	78,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	110	79,7	73,0	86,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	104	74,8	67,6	82,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.693</b>	<b>1.330</b>	<b>78,6</b>	<b>76,6</b>	<b>80,5</b>

**7. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	193	179	92,7	89,1	96,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	197	182	92,4	88,7	96,1
III	Hospital Rafael Méndez	104	98	94,2	89,7	98,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	110	97	88,2	82,1	94,2
V	Hospital Virgen del Castillo	117	105	89,7	84,2	95,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	203	189	93,1	89,6	96,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	182	168	92,3	88,4	96,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	109	103	94,5	90,2	98,8
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	104	94	90,4	84,7	96,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.319</b>	<b>1.215</b>	<b>92,1</b>	<b>90,7</b>	<b>93,6</b>

## 8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	239	217	90,8	87,1	94,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	246	227	92,3	88,9	95,6
III	Hospital Rafael Méndez	137	121	88,3	82,9	93,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	134	119	88,8	83,5	94,1
V	Hospital Virgen del Castillo	134	120	89,6	84,4	94,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	241	216	89,6	85,8	93,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	240	213	88,8	84,8	92,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	133	125	94,0	89,9	98,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	138	116	84,1	78,0	90,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.642</b>	<b>1.474</b>	<b>89,8</b>	<b>88,3</b>	<b>91,2</b>

**9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	245	239	97,6	95,6	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	244	232	95,1	92,4	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	133	124	93,2	89,0	97,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	135	130	96,3	93,1	99,5
V	Hospital Virgen del Castillo	134	129	96,3	93,1	99,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	239	228	95,4	92,7	98,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	229	214	93,4	90,2	96,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	132	126	95,5	91,9	99,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	133	122	91,7	87,0	96,4
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.624</b>	<b>1.544</b>	<b>95,1</b>	<b>94,0</b>	<b>96,1</b>

**10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron 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	258	208	80,6	75,8	85,4	8,7	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	258	210	81,4	76,6	86,1	8,5	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	139	105	75,5	68,4	82,7	8,3	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	138	105	76,1	69,0	83,2	8,3	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	137	113	82,5	76,1	88,8	8,4	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	256	198	77,3	72,2	82,5	8,4	2,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	252	186	73,8	68,4	79,2	8,4	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	116	83,5	77,3	89,6	8,8	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	111	79,9	73,2	86,5	8,5	1,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.716</b>	<b>1.352</b>	<b>78,8</b>	<b>76,9</b>	<b>80,7</b>	<b>8,5</b>	<b>1,8</b>





**11. Durante su estancia 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?**

<b>ÁREA - HOSPITAL</b>		<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	257	231	89,9	86,2	93,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	251	204	81,3	76,4	86,1
III	Hospital Rafael Méndez	139	110	79,1	72,4	85,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	139	118	84,9	78,9	90,8
V	Hospital Virgen del Castillo	137	114	83,2	77,0	89,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	256	227	88,7	84,8	92,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	251	212	84,5	80,0	88,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	120	87,0	81,3	92,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	138	116	84,1	78,0	90,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.706</b>	<b>1.452</b>	<b>85,1</b>	<b>83,4</b>	<b>86,8</b>

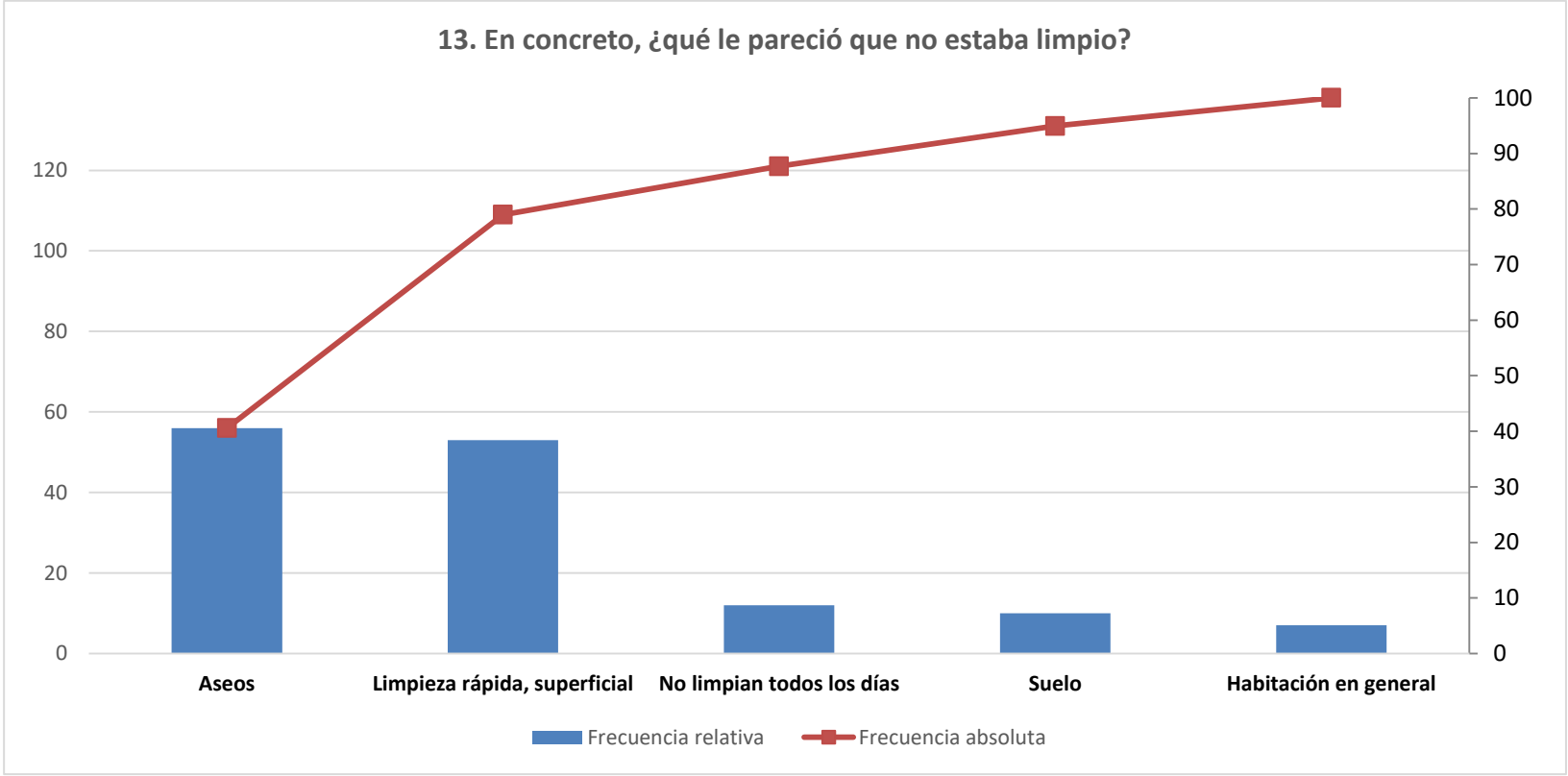
## 12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	259	235	90,7	87,2	94,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	258	229	88,8	84,9	92,6
III	Hospital Rafael Méndez	138	118	85,5	79,6	91,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	127	90,7	85,9	95,5
V	Hospital Virgen del Castillo	139	126	90,6	85,8	95,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	259	228	88,0	84,1	92,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	258	229	88,8	84,9	92,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	131	93,6	89,5	97,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	123	88,5	83,2	93,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.730</b>	<b>1.546</b>	<b>89,4</b>	<b>87,9</b>	<b>90,8</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Limpieza rápida, superficial		No limpian todos los días		Suelo		Habitación en general	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	25	7	28,0	8	32,0	3	12,0	0	0,0	1	4,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	24	7	29,2	13	54,2	1	4,2	1	4,2	1	4,2
III	Hospital Rafael Méndez	18	5	27,8	4	22,2	2	11,1	2	11,1	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	14	4	28,6	5	35,7	1	7,1	1	7,1	1	7,1
V	Hospital Virgen del Castillo	11	3	27,3	4	36,4	0	0,0	2	18,2	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	32	11	34,4	4	12,5	2	6,3	1	3,1	3	9,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	32	10	31,3	7	21,9	1	3,1	3	9,4	1	3,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	10	5	50,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	14	4	28,6	7	50,0	1	7,1	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>180</b>	<b>56</b>	<b>31,1</b>	<b>53</b>	<b>29,4</b>	<b>12</b>	<b>6,7</b>	<b>10</b>	<b>5,6</b>	<b>7</b>	<b>3,9</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 138

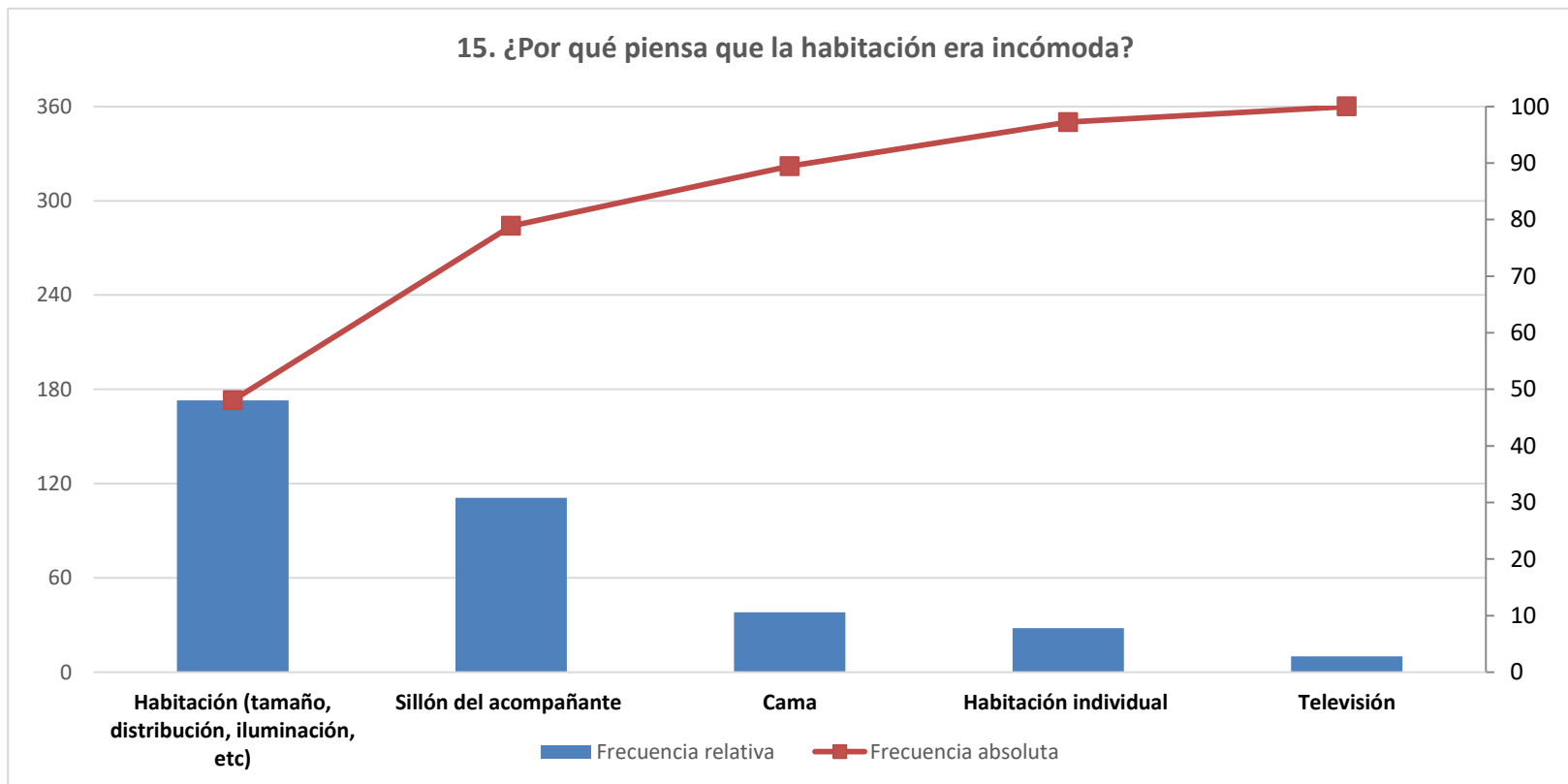
#### 14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	259	198	76,4	71,3	81,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	259	200	77,2	72,1	82,3
III	Hospital Rafael Méndez	139	105	75,5	68,4	82,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	107	76,4	69,4	83,5
V	Hospital Virgen del Castillo	138	104	75,4	68,2	82,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	206	79,2	74,3	84,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	260	192	73,8	68,5	79,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	109	77,9	71,0	84,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	113	81,3	74,8	87,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.734</b>	<b>1.334</b>	<b>76,9</b>	<b>74,9</b>	<b>78,9</b>

### 15. ¿Por qué piensa que la habitación era incómoda?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Cama (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)		Preferencia por habitación individual (ruido, visitas, etc)		Televisión de pago, estropeada, etc	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	62	33	53,2	13	21,0	3	4,8	5	8,1	2	3,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	54	28	51,9	14	25,9	3	5,6	3	5,6	3	5,6
III	Hospital Rafael Méndez	36	10	27,8	14	38,9	6	16,7	1	2,8	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	29	16	55,2	7	24,1	4	13,8	1	3,4	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	36	17	47,2	7	19,4	1	2,8	3	8,3	4	11,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	55	30	54,5	15	27,3	3	5,5	3	5,5	0	0,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	68	19	27,9	24	35,3	8	11,8	9	13,2	1	1,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	31	12	38,7	7	22,6	7	22,6	1	3,2	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	25	8	32,0	10	40,0	3	12,0	2	8,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>396</b>	<b>173</b>	<b>43,7</b>	<b>111</b>	<b>28,0</b>	<b>38</b>	<b>9,6</b>	<b>28</b>	<b>7,1</b>	<b>10</b>	<b>2,5</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 360

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

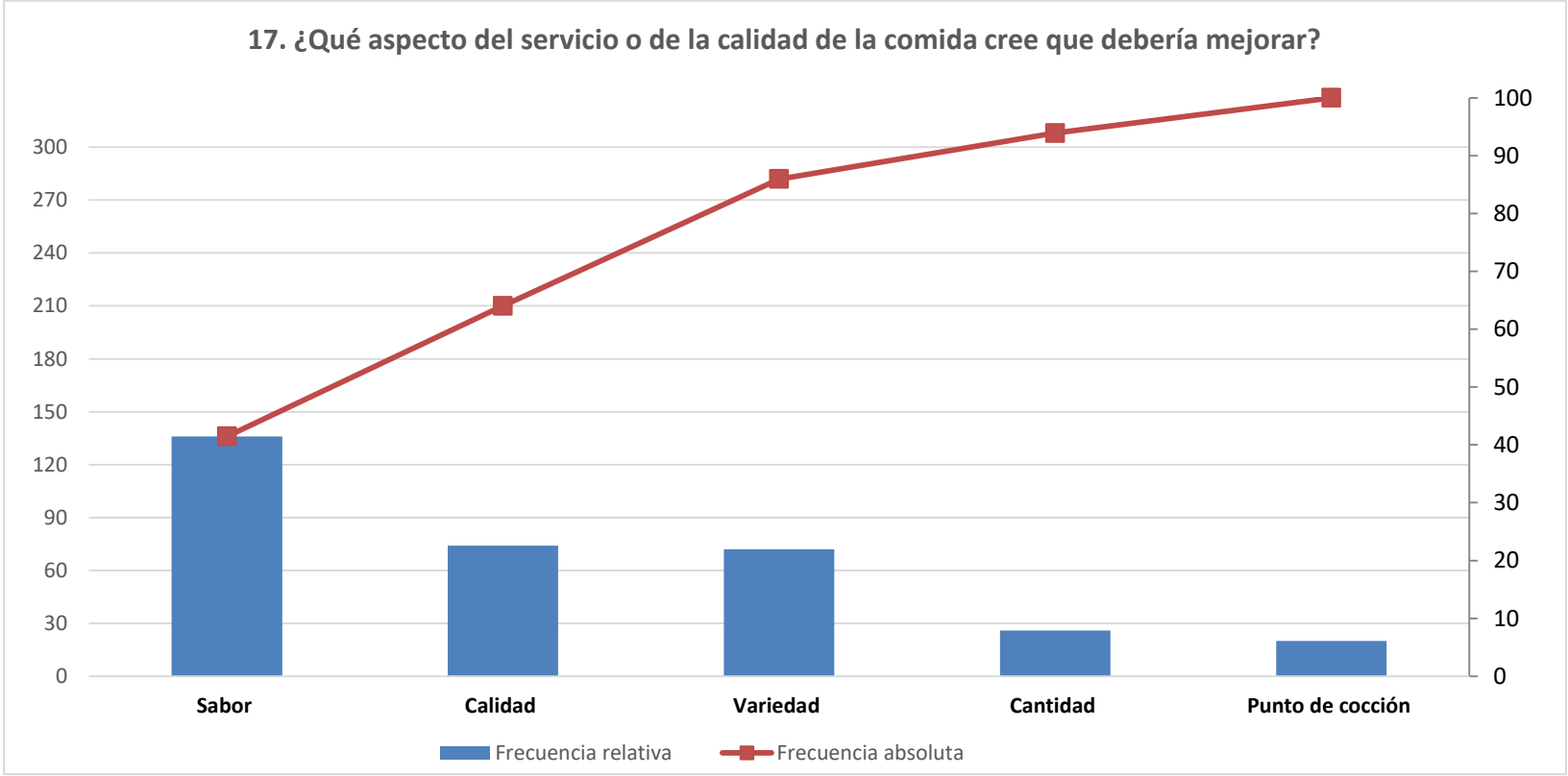
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	250	197	78,8	73,7	83,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	246	169	68,7	62,9	74,5
III	Hospital Rafael Méndez	130	95	73,1	65,5	80,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	138	111	80,4	73,8	87,1
V	Hospital Virgen del Castillo	133	112	84,2	78,0	90,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	247	165	66,8	60,9	72,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	249	199	79,9	74,9	84,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	137	107	78,1	71,2	85,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	138	93	67,4	59,6	75,2
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.668</b>	<b>1.248</b>	<b>74,8</b>	<b>72,7</b>	<b>76,9</b>



17. ¿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)		Calidad (poco sana, mala materia prima, congelados, etc)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menú, etc)		Cantidad (poca, escasa, mucha, etc)		Punto de cocción (cruda, muy hecha, quemada, poco jugosa, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	50	23	46,0	8	16,0	7	14,0	2	4,0	3	6,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	73	22	30,1	14	19,2	16	21,9	5	6,8	4	5,5
III	Hospital Rafael Méndez	34	9	26,5	6	17,6	9	26,5	2	5,9	3	8,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	27	4	14,8	2	7,4	8	29,6	2	7,4	2	7,4
V	Hospital Virgen del Castillo	21	9	42,9	2	9,5	1	4,8	3	14,3	0	0,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	81	28	34,6	21	25,9	6	7,4	3	3,7	3	3,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	48	13	27,1	12	25,0	11	22,9	4	8,3	1	2,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	30	12	40,0	4	13,3	8	26,7	2	6,7	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	43	16	37,2	5	11,6	6	14,0	3	7,0	4	9,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>407</b>	<b>136</b>	<b>33,4</b>	<b>74</b>	<b>18,2</b>	<b>72</b>	<b>17,7</b>	<b>26</b>	<b>6,4</b>	<b>20</b>	<b>4,9</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



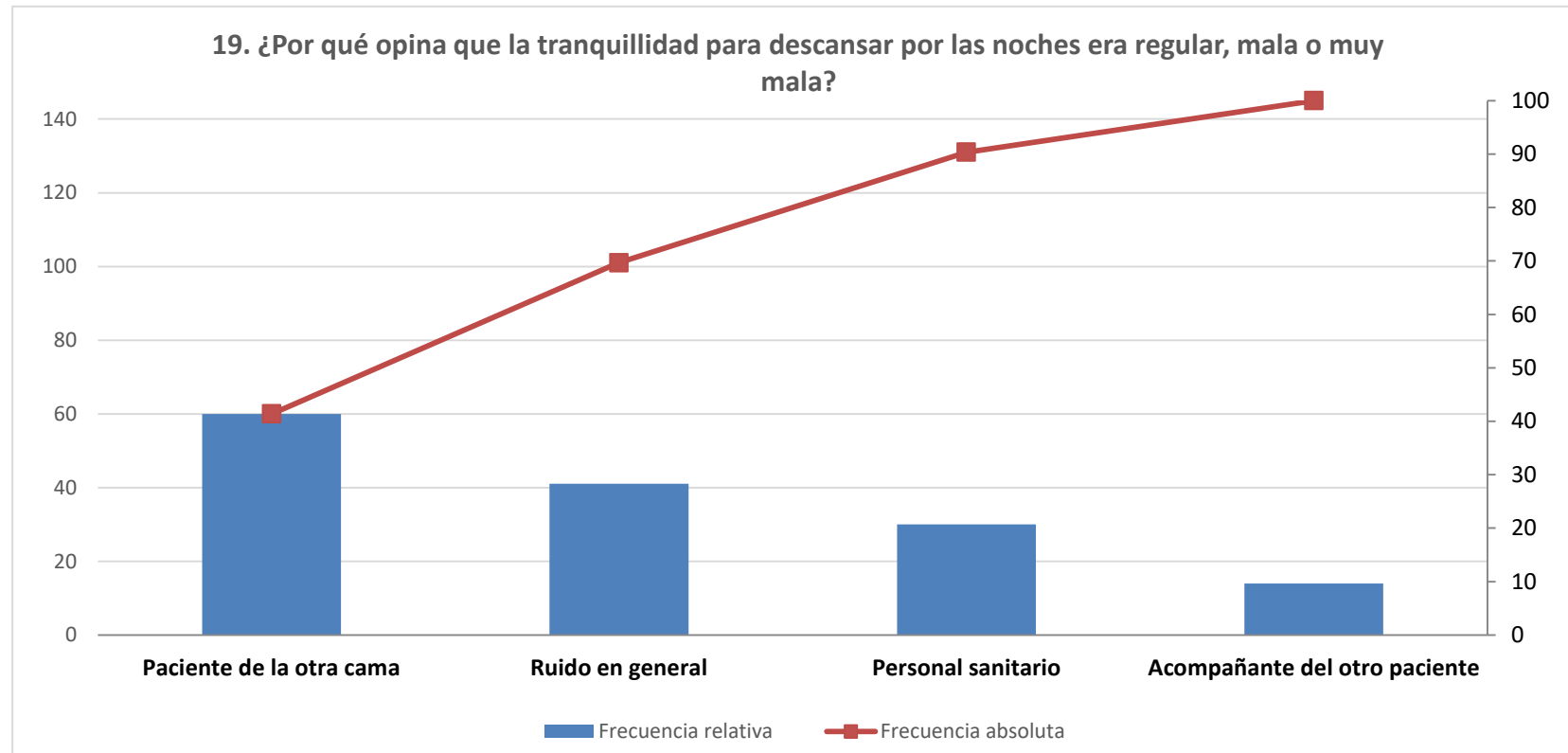
n= 328

**18. ¿Qué le 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	258	233	90,3	86,7	93,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	258	235	91,1	87,6	94,6
III	Hospital Rafael Méndez	137	124	90,5	85,6	95,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	139	129	92,8	88,5	97,1
V	Hospital Virgen del Castillo	140	119	85,0	79,1	90,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	256	231	90,2	86,6	93,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	257	228	88,7	84,8	92,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	133	95,0	91,4	98,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	137	131	95,6	92,2	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.722</b>	<b>1.563</b>	<b>90,8</b>	<b>89,4</b>	<b>92,1</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, etc)		Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)		Acompañante del otro paciente (ruido, tv alta, ronquidos, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	26	13	50,0	5	19,2	4	15,4	3	11,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	18	4	22,2	6	33,3	0	0,0	4	22,2
III	Hospital Rafael Méndez	11	5	45,5	4	36,4	1	9,1	1	9,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	6	1	16,7	3	50,0	2	33,3	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	23	11	47,8	3	13,0	6	26,1	2	8,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	25	5	20,0	10	40,0	6	24,0	2	8,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	29	15	51,7	6	20,7	7	24,1	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	3	37,5	2	25,0	1	12,5	2	25,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	8	3	37,5	2	25,0	3	37,5	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>154</b>	<b>60</b>	<b>39,0</b>	<b>41</b>	<b>26,6</b>	<b>30</b>	<b>19,5</b>	<b>14</b>	<b>9,1</b>



n= 145

**20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia 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	260	220	84,6	80,2	89,0	8,8	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	260	199	76,5	71,4	81,7	8,3	2,1
III	Hospital Rafael Méndez	139	109	78,4	71,6	85,3	8,5	1,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	139	104	74,8	67,6	82,0	8,2	2,1
V	Hospital Virgen del Castillo	139	106	76,3	69,2	83,3	8,3	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	206	79,2	74,3	84,2	8,4	2,1
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	258	202	78,3	73,3	83,3	8,5	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	112	80,6	74,0	87,2	8,7	1,7
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	109	77,9	71,0	84,7	8,4	1,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.734</b>	<b>1.367</b>	<b>78,8</b>	<b>76,9</b>	<b>80,8</b>	<b>8,5</b>	<b>1,9</b>

**21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia 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	257	221	86,0	81,7	90,2	8,8	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	258	200	77,5	72,4	82,6	8,5	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	134	115	85,8	79,9	91,7	8,7	1,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	139	116	83,5	77,3	89,6	8,7	1,7
V	Hospital Virgen del Castillo	137	108	78,8	72,0	85,7	8,5	1,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	257	210	81,7	77,0	86,4	8,5	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	253	214	84,6	80,1	89,0	8,8	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	136	116	85,3	79,3	91,2	8,8	1,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	138	107	77,5	70,6	84,5	8,5	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.709</b>	<b>1.407</b>	<b>82,3</b>	<b>80,5</b>	<b>84,1</b>	<b>8,7</b>	<b>1,7</b>

## 22. ¿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	260	253	97,3	95,3	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	260	249	95,8	93,3	98,2
III	Hospital Rafael Méndez	140	133	95,0	91,4	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	138	134	97,1	94,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	140	130	92,9	88,6	97,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	259	249	96,1	93,8	98,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	258	252	97,7	95,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	136	97,8	95,4	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	140	136	97,1	94,4	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.734</b>	<b>1.672</b>	<b>96,4</b>	<b>95,6</b>	<b>97,3</b>



### 23. ¿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	258	252	97,7	95,8	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	260	244	93,8	90,9	96,8
III	Hospital Rafael Méndez	138	132	95,7	92,2	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	131	93,6	89,5	97,6
V	Hospital Virgen del Castillo	140	131	93,6	89,5	97,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	247	95,0	92,4	97,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	260	247	95,0	92,4	97,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	137	98,6	96,6	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	133	95,7	92,3	99,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.734</b>	<b>1.654</b>	<b>95,4</b>	<b>94,4</b>	<b>96,4</b>

## 24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	256	249	97,3	95,3	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	259	245	94,6	91,8	97,3
III	Hospital Rafael Méndez	137	130	94,9	91,2	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	138	131	94,9	91,3	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	138	127	92,0	87,5	96,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	256	242	94,5	91,7	97,3
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	257	245	95,3	92,8	97,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	132	95,0	91,3	98,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	137	129	94,2	90,2	98,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.717</b>	<b>1.630</b>	<b>94,9</b>	<b>93,9</b>	<b>96,0</b>

## 25. ¿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	251	248	98,8	97,5	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	255	248	97,3	95,2	99,3
III	Hospital Rafael Méndez	132	128	97,0	94,0	99,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	136	132	97,1	94,2	99,9
V	Hospital Virgen del Castillo	136	131	96,3	93,2	99,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	253	245	96,8	94,7	99,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	253	246	97,2	95,2	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	137	134	97,8	95,4	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	137	134	97,8	95,4	100
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.690</b>	<b>1.646</b>	<b>97,4</b>	<b>96,6</b>	<b>98,2</b>

## 26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	260	245	94,2	91,4	97,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	258	230	89,1	85,4	92,9
III	Hospital Rafael Méndez	138	126	91,3	86,6	96,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	139	130	93,5	89,4	97,6
V	Hospital Virgen del Castillo	138	124	89,9	84,8	94,9
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	257	241	93,8	90,8	96,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	257	244	94,9	92,3	97,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	126	90,0	85,0	95,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	138	126	91,3	86,6	96,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.725</b>	<b>1.592</b>	<b>92,3</b>	<b>91,0</b>	<b>93,5</b>

## 27. ¿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	259	245	94,6	91,8	97,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	259	247	95,4	92,8	97,9
III	Hospital Rafael Méndez	139	130	93,5	89,4	97,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	139	134	96,4	93,3	99,5
V	Hospital Virgen del Castillo	140	134	95,7	92,4	99,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	258	238	92,2	89,0	95,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	258	244	94,6	91,8	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	134	97,1	94,3	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	134	96,4	93,3	99,5
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.729</b>	<b>1.640</b>	<b>94,9</b>	<b>93,8</b>	<b>95,9</b>

## 28. ¿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	259	252	97,3	95,3	99,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	260	249	95,8	93,3	98,2
III	Hospital Rafael Méndez	138	129	93,5	89,4	97,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	133	95,0	91,4	98,6
V	Hospital Virgen del Castillo	138	132	95,7	92,2	99,1
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	259	250	96,5	94,3	98,8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	258	246	95,3	92,8	97,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	132	94,3	90,4	98,1
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	118	84,9	78,9	90,8
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.731</b>	<b>1.641</b>	<b>94,8</b>	<b>93,8</b>	<b>95,8</b>

## 29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	259	249	96,1	93,8	98,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	258	243	94,2	91,3	97,0
III	Hospital Rafael Méndez	137	130	94,9	91,2	98,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	130	92,9	88,6	97,1
V	Hospital Virgen del Castillo	138	133	96,4	93,3	99,5
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	255	244	95,7	93,2	98,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	256	242	94,5	91,7	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	133	95,0	91,4	98,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	130	93,5	89,4	97,6
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.722</b>	<b>1.634</b>	<b>94,9</b>	<b>93,8</b>	<b>95,9</b>

### 30. ¿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	251	245	97,6	95,7	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	253	244	96,4	94,2	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	133	127	95,5	92,0	99,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	136	131	96,3	93,2	99,5
V	Hospital Virgen del Castillo	136	133	97,8	95,3	100
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	250	243	97,2	95,2	99,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	252	247	98,0	96,3	99,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	134	97,1	94,3	99,9
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	135	97,1	94,3	99,9
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.688</b>	<b>1.639</b>	<b>97,1</b>	<b>96,3</b>	<b>97,9</b>



### 31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	256	233	91,0	87,5	94,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	257	229	89,1	85,3	92,9
III	Hospital Rafael Méndez	135	125	92,6	88,2	97,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	137	128	93,4	89,3	97,6
V	Hospital Virgen del Castillo	138	122	88,4	83,1	93,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	253	242	95,7	93,1	98,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	252	230	91,3	87,8	94,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	138	127	92,0	87,5	96,5
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	138	128	92,8	88,4	97,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.704</b>	<b>1.564</b>	<b>91,8</b>	<b>90,5</b>	<b>93,1</b>

### 32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	232	227	97,8	96,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	229	218	95,2	92,4	98,0
III	Hospital Rafael Méndez	122	113	92,6	88,0	97,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	127	121	95,3	91,6	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	122	114	93,4	89,1	97,8
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	237	230	97,0	94,9	99,2
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	228	221	96,9	94,7	99,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	126	120	95,2	91,5	99,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	134	128	95,5	92,0	99,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.557</b>	<b>1.492</b>	<b>95,8</b>	<b>94,8</b>	<b>96,8</b>

**33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?**

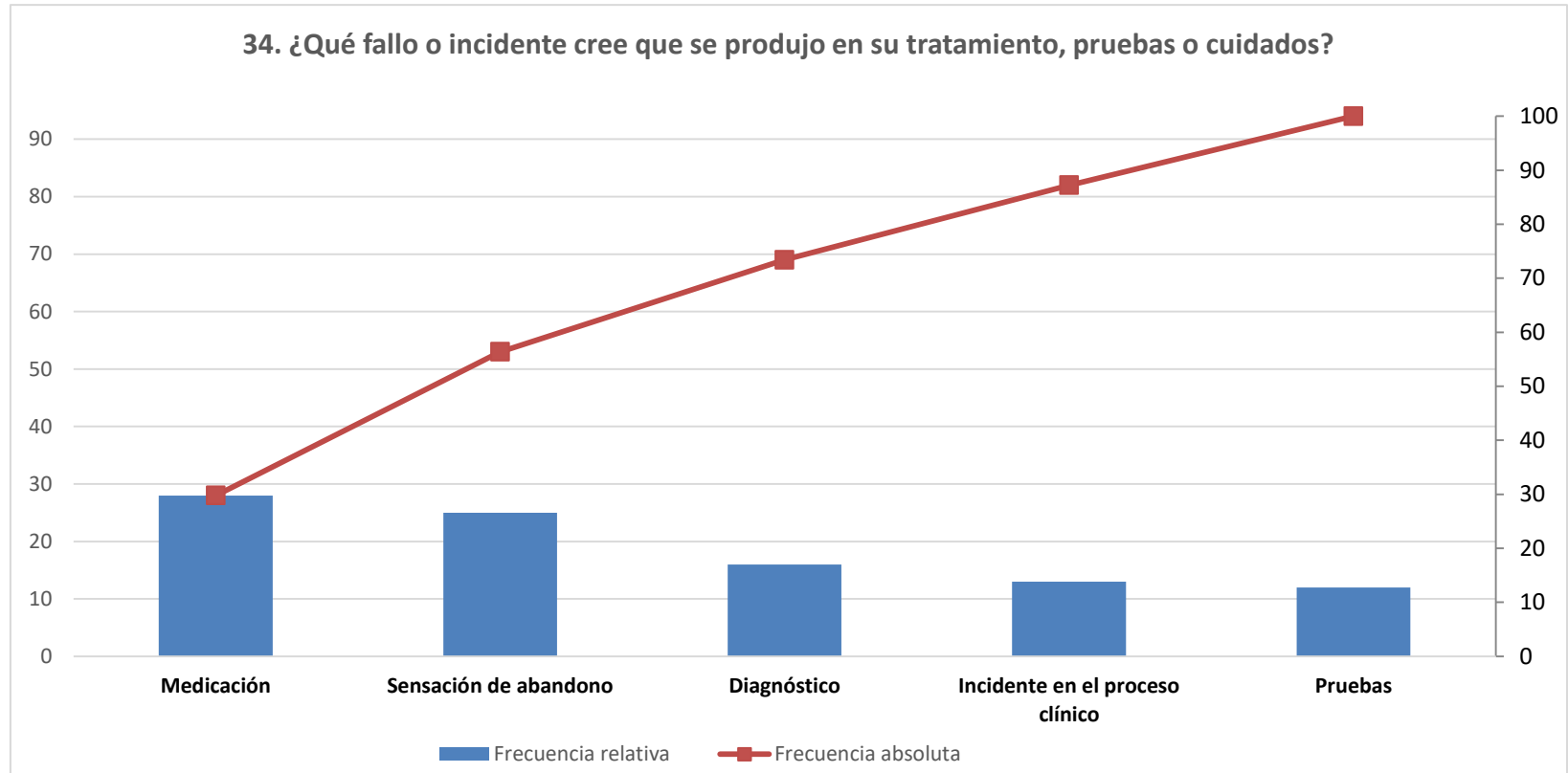
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	257	231	89,9	86,2	93,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	257	226	87,9	84,0	91,9
III	Hospital Rafael Méndez	137	122	89,1	83,8	94,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	140	127	90,7	85,9	95,5
V	Hospital Virgen del Castillo	138	129	93,5	89,4	97,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	255	232	91,0	87,5	94,5
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	257	226	87,9	84,0	91,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	133	95,0	91,4	98,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	138	130	94,2	90,3	98,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.719</b>	<b>1.556</b>	<b>90,5</b>	<b>89,1</b>	<b>91,9</b>

**34. ¿Qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Problemas con la medicación (equivocada, repetida, no se la dieron, etc)		Sensación de abandono o de estar desasistido		Diagnóstico (equivocado, incompleto, ausente, etc)		Incidente en el proceso clínico o procedimiento (no se realizó, incompleto, inadecuado, erróneo, etc)		Problemas con las pruebas (pérdida resultados, confusión resultados, etc)	
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	26	5	19,2	5	19,2	3	11,5	2	7,7	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	25	6	24,0	2	8,0	2	8,0	2	8,0	3	12,0
III	Hospital Rafael Méndez	18	2	11,1	4	22,2	3	16,7	1	5,6	2	11,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	13	1	7,7	2	15,4	1	7,7	1	7,7	2	15,4
V	Hospital Virgen del Castillo	10	2	20,0	2	20,0	1	10,0	0	0,0	1	10,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	23	5	21,7	3	13,0	0	0,0	3	13,0	2	8,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	32	6	18,8	5	15,6	4	12,5	3	9,4	2	6,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	1	14,3	1	14,3	1	14,3	1	14,3	0	0,0
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	4	0	0,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>158</b>	<b>28</b>	<b>17,7</b>	<b>25</b>	<b>15,8</b>	<b>16</b>	<b>10,1</b>	<b>13</b>	<b>8,2</b>	<b>12</b>	<b>7,6</b>

Se especifican los incumplimientos más citados

### 34. ¿Qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados?



n= 94

**38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido 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	258	230	89,1	85,4	92,9	9,0	1,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	258	214	82,9	78,4	87,5	8,8	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	138	122	88,4	83,1	93,7	8,8	1,4
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	139	119	85,6	79,8	91,4	8,7	2,0
V	Hospital Virgen del Castillo	140	120	85,7	79,9	91,5	8,8	1,6
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	258	220	85,3	80,9	89,6	8,9	1,7
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	254	210	82,7	78,0	87,3	8,8	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	120	85,7	79,9	91,5	9,0	1,4
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	119	85,6	79,8	91,4	8,7	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.724</b>	<b>1.474</b>	<b>85,5</b>	<b>83,8</b>	<b>87,2</b>	<b>8,8</b>	<b>1,6</b>

### 39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

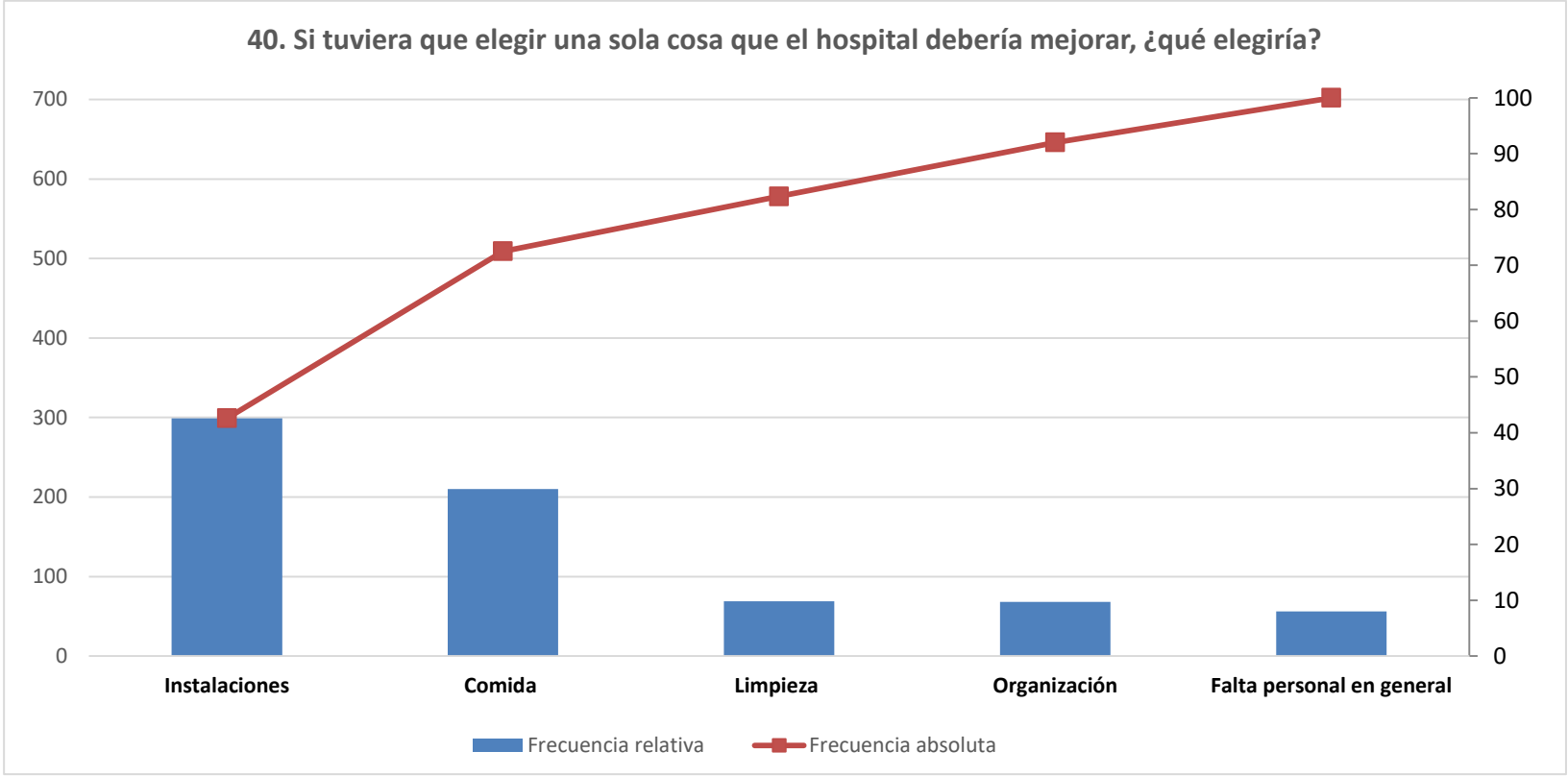
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	259	220	84,9	80,6	89,3	8,9	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	260	217	83,5	78,9	88,0	8,7	1,6
III	Hospital Rafael Méndez	139	110	79,1	72,4	85,9	8,4	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	139	115	82,7	76,5	89,0	8,7	1,8
V	Hospital Virgen del Castillo	140	120	85,7	79,9	91,5	8,8	1,7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	260	210	80,8	76,0	85,6	8,7	1,9
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	255	215	84,3	79,9	88,8	8,8	1,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	140	126	90,0	85,0	95,0	9,0	1,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	139	110	79,1	72,4	85,9	8,6	1,7
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.731</b>	<b>1.443</b>	<b>83,4</b>	<b>81,6</b>	<b>85,1</b>	<b>8,7</b>	<b>1,7</b>

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan		Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, wifi y tv gratis, etc)		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Limpieza (mejor, más veces, en diferente horario, etc)		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)		Falta personal en general	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	163		54	33,1	28	17,2	9	5,5	13	8,0	9	5,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	165		30	18,2	43	26,1	11	6,7	8	4,8	7	4,2
III	Hospital Rafael Méndez	89		19	21,3	20	22,5	6	6,7	3	3,4	4	4,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	93		26	28,0	16	17,2	7	7,5	9	9,7	3	3,2
V	Hospital Virgen del Castillo	82		26	31,7	8	9,8	4	4,9	3	3,7	2	2,4
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	172		59	34,3	29	16,9	8	4,7	10	5,8	13	7,6
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	166		44	26,5	26	15,7	12	7,2	11	6,6	10	6,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	84		25	29,8	16	19,0	5	6,0	8	9,5	3	3,6
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	79		16	20,3	24	30,4	7	8,9	3	3,8	5	6,3
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.093</b>		<b>299</b>	<b>27,4</b>	<b>210</b>	<b>19,2</b>	<b>69</b>	<b>6,3</b>	<b>68</b>	<b>6,2</b>	<b>56</b>	<b>5,1</b>

Se especifican los incumplimientos más citados





n= 702

**41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?**

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	258	253	98,1	96,4	99,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	252	243	96,4	94,1	98,7
III	Hospital Rafael Méndez	136	128	94,1	90,2	98,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	135	129	95,6	92,1	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	131	123	93,9	89,8	98,0
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	251	241	96,0	93,6	98,4
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	252	245	97,2	95,2	99,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	137	134	97,8	95,4	100
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	136	128	94,1	90,2	98,1
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.688</b>	<b>1.624</b>	<b>96,2</b>	<b>95,3</b>	<b>97,1</b>

#### 42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	259	229	88,4	84,5	92,3	9,1	1,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	253	211	83,4	78,8	88,0	8,8	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	134	105	78,4	71,4	85,3	8,3	2,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	138	110	79,7	73,0	86,4	8,3	2,3
V	Hospital Virgen del Castillo	137	114	83,2	77,0	89,5	8,6	2,2
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	256	214	83,6	79,1	88,1	8,7	2,0
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	249	201	80,7	75,8	85,6	8,7	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	139	123	88,5	83,2	93,8	9,0	1,3
IX	Hospital de la Vega Lorenzo Guirao	137	102	74,5	67,1	81,8	8,4	2,0
<b>Servicio Murciano de Salud</b>		<b>1.702</b>	<b>1.409</b>	<b>82,8</b>	<b>81,0</b>	<b>84,6</b>	<b>8,7</b>	<b>1,9</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

HOSPITALIZACIÓN DE ADULTOS	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?	90,6	90,4	80,7	87,5	88,3	91,8	89,4	95,7	88,1	85,9
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	87,8	86,1	75,4	82,3	85,0	82,0	83,1	89,0	83,6	85,7
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el documento de Consentimiento Informado?	96,6	98,2	97,3	93,8	95,0	94,7	95,1	99,1	96,9	96,8
4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	86,4	90,6	82,1	89,3	85,5	88,5	79,3	94,3	82,0	86,7
5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?	87,2	89,1	84,5	78,9	78,4	94,2	86,1	93,9	87,3	88,1
6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la Unidad de Hospitalización donde estuvo ingresado/a?	78,6	77,3	78,0	75,9	84,4	84,3	82,6	72,9	79,7	74,8
7. ¿Cómo valora la información que le dieron?	92,1	92,7	92,4	94,2	88,2	89,7	93,1	92,3	94,5	90,4
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	89,8	90,8	92,3	88,3	88,8	89,6	89,6	88,8	94,0	84,1
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	95,1	97,6	95,1	93,2	96,3	96,3	95,4	93,4	95,5	91,7
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?	78,8	80,6	81,4	75,5	76,1	82,5	77,3	73,8	83,5	79,9
10bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media)	8,5	8,7	8,5	8,3	8,3	8,4	8,4	8,4	8,8	8,5
11. Durante su estancia 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?	85,1	89,9	81,3	79,1	84,9	83,2	88,7	84,5	87,0	84,1
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	89,4	90,7	88,8	85,5	90,7	90,6	88,0	88,8	93,6	88,5
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	76,9	76,4	77,2	75,5	76,4	75,4	79,2	73,8	77,9	81,3
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	74,8	78,8	68,7	73,1	80,4	84,2	66,8	79,9	78,1	67,4
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	90,8	90,3	91,1	90,5	92,8	85,0	90,2	88,7	95,0	95,6
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?	78,8	84,6	76,5	78,4	74,8	76,3	79,2	78,3	80,6	77,9
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media)	8,5	8,8	8,3	8,5	8,2	8,3	8,4	8,5	8,7	8,4
21. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?	82,3	86,0	77,5	85,8	83,5	78,8	81,7	84,6	85,3	77,5
21bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media)	8,7	8,8	8,5	8,7	8,7	8,5	8,5	8,8	8,8	8,5
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	96,4	97,3	95,8	95,0	97,1	92,9	96,1	97,7	97,8	97,1
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	95,4	97,7	93,8	95,7	93,6	93,6	95,0	95,0	98,6	95,7
24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	94,9	97,3	94,6	94,9	94,9	92,0	94,5	95,3	95,0	94,2
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	97,4	98,8	97,3	97,0	97,1	96,3	96,8	97,2	97,8	97,8
26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?	92,3	94,2	89,1	91,3	93,5	89,9	93,8	94,9	90,0	91,3
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	94,9	94,6	95,4	93,5	96,4	95,7	92,2	94,6	97,1	96,4
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	94,8	97,3	95,8	93,5	95,0	95,7	96,5	95,3	94,3	84,9
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	94,9	96,1	94,2	94,9	92,9	96,4	95,7	94,5	95,0	93,5
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	97,1	97,6	96,4	95,5	96,3	97,8	97,2	98,0	97,1	97,1
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?	91,8	91,0	89,1	92,6	93,4	88,4	95,7	91,3	92,0	92,8
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	95,8	97,8	95,2	92,6	95,3	93,4	97,0	96,9	95,2	95,5
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que no se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	90,5	89,9	87,9	89,1	90,7	93,5	91,0	87,9	95,0	94,2
38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	85,5	89,1	82,9	88,4	85,6	85,7	85,3	82,7	85,7	85,6
38bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	8,8	9,0	8,8	8,8	8,7	8,8	8,9	8,8	9,0	8,7
39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	83,4	84,9	83,5	79,1	82,7	85,7	80,8	84,3	90,0	79,1
39bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	8,7	8,9	8,7	8,4	8,7	8,8	8,7	8,8	9,0	8,6
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	96,2	98,1	96,4	94,1	95,6	93,9	96,0	97,2	97,8	94,1
42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	82,8	88,4	83,4	78,4	79,7	83,2	83,6	80,7	88,5	74,5
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,7	9,1	8,8	8,3	8,3	8,6	8,7	8,7	9,0	8,4

### 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

2.1.5	Satisfacción en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con el hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
83,4	84,9	83,5	79,1	82,7	85,7	80,8	84,3	90,0	79,1

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

2.1.6	Información en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida durante su estancia en el hospital.
Fórmula	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le dio el médico durante su estancia en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas.
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
80,0	83,7	78,5	79,9	78,1	79,2	79,4	78,9	83,1	78,4

78,8	80,6	81,4	75,5	76,1	82,5	77,3	73,8	83,5	79,9
78,8	84,6	76,5	78,4	74,8	76,3	79,2	78,3	80,6	77,9
82,3	86,0	77,5	85,8	83,5	78,8	81,7	84,6	85,3	77,5
	88%	85%	85%	88%	88%	88%	85%	85%	85%

2.1.7	Comida en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora con muy bien o bien el servicio y la calidad de la comida del hospital.
Fórmula	Pacientes que valoran como bien o muy bien el servicio y la calidad de la comida del hospital x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
74,8	78,8	68,7	73,1	80,4	84,2	66,8	79,9	78,1	67,4

80%	73%	80%	85%	85%	80%	80%	78%	80%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.2.7.1	Valoración del paciente de la acogida al ingreso en el Área de Hospitalización
Descripción	Porcentaje de pacientes que valora positivamente la acogida realizada por el personal de enfermería en el momento de su ingreso en el hospital.
Fórmula	Pacientes dados de alta de hospitalización que valoran positivamente la acogida realizada por el personal de enfermería en el momento de su ingreso x 100 / Valoraciones realizadas
Subindicadores	Pacientes a los que les informaron de las normas de funcionamiento del hospital, y que valoran como muy bien o bien esa información x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes a los que el personal de enfermería se les presentó en el momento del ingreso x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que cuando ingresaron en el hospital, el personal de enfermería que le atendió les preguntó el nombre para confirmar su identidad x 100 / Valoraciones realizadas
Meta	

Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
87,8	88,6	88,5	85,8	89,8	90,1	89,2	85,0	89,7	83,5

78,6	77,3	78,0	75,9	84,4	84,3	82,6	72,9	79,7	74,8
89,8	90,8	92,3	88,3	88,8	89,6	89,6	88,8	94,0	84,1
95,1	97,6	95,1	93,2	96,3	96,3	95,4	93,4	95,5	91,7
	88%	85%	85%	90%	90%	88%	88%	88%	88%

## COMPARATIVO INDICADORES ACUERDO DE GESTIÓN

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

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	83,4	84,9	83,5	79,1	82,7	85,7	80,8	84,3	90,0	79,1
	META		88%	90%	88%	85%	90%	88%	88%	88%	80%
<b>2021</b>	DATOS	84,7	82,7	87,9	85,9	84,0	84,4	86,1	85,0	83,0	79,9
	META		88%	85%	88%	85%	90%	88%	85%	88%	80%

2.1.6	Información en el Área de Hospitalización
<b>Descripción</b>	Porcentaje de pacientes que valora con 8 o más su satisfacción con la información recibida durante su estancia en el hospital.
<b>Fórmula</b>	Sumatorio de cumplimientos de los subindicadores x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	80,0	83,7	78,5	79,9	78,1	79,2	79,4	78,9	83,1	78,4
	META		88%	85%	85%	88%	88%	88%	85%	85%	85%
<b>2021</b>	DATOS	82,8	82,0	83,2	81,3	86,2	79,8	84,9	80,7	82,8	84,4
	META		88%	85%	85%	85%	88%	88%	85%	85%	85%

Subindicadores	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le dio el médico durante su estancia en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas.
	Pacientes que valoran con 8 o más su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital x 100 / Valoraciones realizadas

		Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU J.M. Morales Meseguer	HGU Reina Sofía	HGU Los Arcos del Mar Menor	H de la Vega Lorenzo Guirao
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	78,8	80,6	81,4	75,5	76,1	82,5	77,3	73,8	83,5	79,9
	<b>2021</b>	81,8	81,6	83,7	79,0	83,4	79,5	83,0	79,2	84,0	82,2
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	78,8	84,6	76,5	78,4	74,8	76,3	79,2	78,3	80,6	77,9
	<b>2021</b>	82,3	80,6	81,4	81,3	86,5	77,2	85,5	82,4	78,3	86,4
<b>1<sup>er</sup> corte 2022</b>	DATOS	82,3	86,0	77,5	85,8	83,5	78,8	81,7	84,6	85,3	77,5
	<b>2021</b>	84,3	83,8	84,5	83,5	88,8	82,7	86,3	80,4	86,1	84,7