

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**Hospitalización Concertada**  
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	59

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido intervenido/as y dados/as de alta en hospitales concertados del 3 de mayo al 19 de junio de 2022, y que han permanecido en ellos, como mínimo, una estancia completa. 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 hospitales concertados:

- Hospital Viamed San José
- Hospital Virgen del Alcázar
- Hospital Mesa del Castillo
- Ribera Hospital de Molina
- Hospital Perpetuo Socorro
- Hospital Quirón Salud

### FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por los responsables de cada hospital\*

### 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 **264** encuestas.

### 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 el 88,3% de los casos y al acompañante en el 11,7%.

La duración media de la entrevista ha sido de 8 minutos (5-25 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, inició el día 18/05/2022 y finalizó el 04/07/2022.

\***Elena Hernández Sáez.** Hospital Viamed San José; **Miguel Navarro Sánchez.** Hospital Virgen del Alcázar; **Ignacio Pérez-Cuadrado Cervantes.** Hospital Mesa del Castillo; **Antonio Javier Duque Sánchez.** Ribera Hospital de Molina; **Cristina Fraile Pérez-Cuadrado.** Hospital Perpetuo Socorro; **Goretti Ortega Vilar.** Hospital Quirón (IDCQ).

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>
	<b>n</b>
Hospital Viamed San José	48
Hospital Virgen del Alcázar	40
Hospital Mesa del Castillo	40
Ribera Hospital de Molina	48
Hospital Perpetuo Socorro	40
Hospital Quirón Salud	48
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>264</b>

## Edad del paciente

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	%		
Hospital Viamed San José	48	1	2,1	1	2,1	9	18,8	20	41,7	17	35,4	57,3	14,0
Hospital Virgen del Alcázar	40	1	2,5	2	5,0	10	25,0	14	35,0	13	32,5	54,6	17,7
Hospital Mesa del Castillo	40	2	5,0	1	2,5	3	7,5	16	40,0	18	45,0	58,9	17,8
Ribera Hospital de Molina	48	0	0,0	2	4,2	10	20,8	20	41,7	16	33,3	55,6	16,6
Hospital Perpetuo Socorro	40	0	0,0	0	0,0	4	10,0	20	50,0	16	40,0	60,7	12,0
Hospital Quirón Salud	48	0	0,0	1	2,1	8	16,7	20	41,7	19	39,6	58,4	15,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>264</b>	<b>4</b>	<b>1,5</b>	<b>7</b>	<b>2,7</b>	<b>44</b>	<b>16,7</b>	<b>110</b>	<b>41,7</b>	<b>99</b>	<b>37,5</b>	<b>57,5</b>	<b>15,6</b>

## Edad del informante

HOSPITAL	Total Contestan	De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%		
Hospital Viamed San José	5	2	40,0	2	40,0	1	20,0	48,8	12,0
Hospital Virgen del Alcázar	4	1	25,0	2	50,0	1	25,0	51,3	13,1
Hospital Mesa del Castillo	7	0	0,0	5	71,4	2	28,6	55,7	13,0
Ribera Hospital de Molina	4	0	0,0	3	75,0	1	25,0	60,5	10,1
Hospital Perpetuo Socorro	5	1	20,0	2	40,0	2	40,0	59,0	15,0
Hospital Quirón Salud	6	0	0,0	4	66,7	2	33,3	56,7	11,1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>12,9</b>	<b>18</b>	<b>58,1</b>	<b>9</b>	<b>29,0</b>	<b>55,4</b>	<b>12,1</b>



## Sexo del paciente

HOSPITAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	48	24	50,0	24	50,0
Hospital Virgen del Alcázar	40	28	70,0	12	30,0
Hospital Mesa del Castillo	40	17	42,5	23	57,5
Ribera Hospital de Molina	48	18	37,5	30	62,5
Hospital Perpetuo Socorro	40	18	45,0	22	55,0
Hospital Quirón Salud	48	24	50,0	24	50,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>264</b>	<b>129</b>	<b>48,9</b>	<b>135</b>	<b>51,1</b>

## Sexo del informante

HOSPITAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	5	3	60,0	2	40,0
Hospital Virgen del Alcázar	4	0	0,0	4	100
Hospital Mesa del Castillo	7	3	42,9	4	57,1
Ribera Hospital de Molina	4	1	25,0	3	75,0
Hospital Perpetuo Socorro	5	3	60,0	2	40,0
Hospital Quirón Salud	6	1	16,7	5	83,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>35,5</b>	<b>20</b>	<b>64,5</b>

## Estudios del paciente

HOSPITAL	Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	47	27	57,4	20	42,6
Hospital Virgen del Alcázar	40	24	60,0	16	40,0
Hospital Mesa del Castillo	40	19	47,5	21	52,5
Ribera Hospital de Molina	48	25	52,1	23	47,9
Hospital Perpetuo Socorro	39	24	61,5	15	38,5
Hospital Quirón Salud	48	27	56,3	21	43,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>262</b>	<b>146</b>	<b>55,7</b>	<b>116</b>	<b>44,3</b>

\*Se excluyen del análisis pacientes menores de 16 años

## Estudios del informante

HOSPITAL	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	5	2	40,0	3	60,0
Hospital Virgen del Alcázar	4	2	50,0	2	50,0
Hospital Mesa del Castillo	7	2	28,6	5	71,4
Ribera Hospital de Molina	4	1	25,0	3	75,0
Hospital Perpetuo Socorro	5	1	20,0	4	80,0
Hospital Quirón Salud	6	1	16,7	5	83,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>29,0</b>	<b>22</b>	<b>71,0</b>

## Nacionalidad del paciente

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Española</b>		<b>Otra</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hospital Viamed San José	48	44	91,7	4	8,3
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	1	2,5
Hospital Mesa del Castillo	40	37	92,5	3	7,5
Ribera Hospital de Molina	48	46	95,8	2	4,2
Hospital Perpetuo Socorro	40	37	92,5	3	7,5
Hospital Quirón Salud	48	43	89,6	5	10,4
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>264</b>	<b>246</b>	<b>93,2</b>	<b>18</b>	<b>6,8</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>Regular, mala o muy mala</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hospital Viamed San José	47	26	55,3	21	44,7
Hospital Virgen del Alcázar	40	22	55,0	18	45,0
Hospital Mesa del Castillo	40	21	52,5	19	47,5
Ribera Hospital de Molina	48	25	52,1	23	47,9
Hospital Perpetuo Socorro	40	20	50,0	20	50,0
Hospital Quirón Salud	47	27	57,4	20	42,6
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>262</b>	<b>141</b>	<b>53,8</b>	<b>121</b>	<b>46,2</b>

# CUESTIONARIO

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>No me dio ninguna información</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	48	2	44	91,7	83,8	99,5
Hospital Virgen del Alcázar	40	2	36	90,0	80,7	99,3
Hospital Mesa del Castillo	39	5	33	84,6	73,3	95,9
Ribera Hospital de Molina	48	2	46	95,8	90,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	5	32	80,0	67,6	92,4
Hospital Quirón Salud	47	1	46	97,9	93,7	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>262</b>	<b>17</b>	<b>237</b>	<b>90,5</b>	<b>86,9</b>	<b>94,0</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>No me preocupaba nada</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	48	6	29	60,4	46,6	74,3
Hospital Virgen del Alcázar	40	4	30	75,0	61,6	88,4
Hospital Mesa del Castillo	39	2	28	71,8	57,7	85,9
Ribera Hospital de Molina	47	3	37	78,7	67,0	90,4
Hospital Perpetuo Socorro	39	8	22	56,4	40,8	72,0
Hospital Quirón Salud	47	2	41	87,2	77,7	96,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>260</b>	<b>25</b>	<b>187</b>	<b>71,9</b>	<b>66,5</b>	<b>77,4</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	47	45	95,7	90,0	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	40	39	97,5	92,7	100
Ribera Hospital de Molina	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Perpetuo Socorro	39	39	100	100	100
Hospital Quirón Salud	44	43	97,7	93,3	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>258</b>	<b>253</b>	<b>98,1</b>	<b>96,4</b>	<b>99,7</b>



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

<b>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>		
Hospital Viamed San José	44	39	88,6	79,3	98,0
Hospital Virgen del Alcázar	38	37	97,4	92,3	100
Hospital Mesa del Castillo	37	31	83,8	71,9	95,7
Ribera Hospital de Molina	45	43	95,6	89,5	100
Hospital Perpetuo Socorro	37	35	94,6	87,3	100
Hospital Quirón Salud	41	37	90,2	81,2	99,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>242</b>	<b>222</b>	<b>91,7</b>	<b>88,3</b>	<b>95,2</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	37	29	78,4	65,1	91,6
Hospital Virgen del Alcázar	36	31	86,1	74,8	97,4
Hospital Mesa del Castillo	34	25	73,5	58,7	88,4
Ribera Hospital de Molina	34	28	82,4	69,5	95,2
Hospital Perpetuo Socorro	28	21	75,0	59,0	91,0
Hospital Quirón Salud	38	38	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>207</b>	<b>172</b>	<b>83,1</b>	<b>78,0</b>	<b>88,2</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	47	37	78,7	67,0	90,4
Hospital Virgen del Alcázar	37	23	62,2	46,5	77,8
Hospital Mesa del Castillo	37	15	40,5	24,7	56,4
Ribera Hospital de Molina	47	36	76,6	64,5	88,7
Hospital Perpetuo Socorro	40	27	67,5	53,0	82,0
Hospital Quirón Salud	46	31	67,4	53,8	80,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>254</b>	<b>169</b>	<b>66,5</b>	<b>60,7</b>	<b>72,3</b>

## 7. ¿Cómo valora la información que le dieron?

<b>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>		
Hospital Viamed San José	36	36	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	23	23	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	15	15	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	36	36	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	27	25	92,6	82,7	100
Hospital Quirón Salud	31	29	93,5	84,9	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>168</b>	<b>164</b>	<b>97,6</b>	<b>95,3</b>	<b>99,9</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	47	43	91,5	83,5	99,5
Hospital Virgen del Alcázar	39	37	94,9	87,9	100
Hospital Mesa del Castillo	38	37	97,4	92,3	100
Ribera Hospital de Molina	46	45	97,8	93,6	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	37	92,5	84,3	100
Hospital Quirón Salud	45	43	95,6	89,5	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>255</b>	<b>242</b>	<b>94,9</b>	<b>92,2</b>	<b>97,6</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	45	41	91,1	82,8	99,4
Hospital Virgen del Alcázar	37	37	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	36	35	97,2	91,9	100
Ribera Hospital de Molina	48	48	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	37	36	97,3	92,1	100
Hospital Quirón Salud	43	42	97,7	93,2	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>246</b>	<b>239</b>	<b>97,2</b>	<b>95,1</b>	<b>99,2</b>

**10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Hospital Viamed San José	48	46	95,8	90,2	100	9,3	1,0
Hospital Virgen del Alcázar	40	36	90,0	80,7	99,3	9,1	1,1
Hospital Mesa del Castillo	40	36	90,0	80,7	99,3	8,9	1,1
Ribera Hospital de Molina	46	44	95,7	89,8	100	9,5	0,9
Hospital Perpetuo Socorro	40	32	80,0	67,6	92,4	8,8	1,7
Hospital Quirón Salud	47	45	95,7	90,0	100	9,3	0,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>261</b>	<b>239</b>	<b>91,6</b>	<b>88,2</b>	<b>94,9</b>	<b>9,2</b>	<b>1,2</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>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>		
Hospital Viamed San José	44	38	86,4	76,2	96,5
Hospital Virgen del Alcázar	38	33	86,8	76,1	97,6
Hospital Mesa del Castillo	38	30	78,9	66,0	91,9
Ribera Hospital de Molina	44	40	90,9	82,4	99,4
Hospital Perpetuo Socorro	40	32	80,0	67,6	92,4
Hospital Quirón Salud	44	37	84,1	73,3	94,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>248</b>	<b>210</b>	<b>84,7</b>	<b>80,2</b>	<b>89,2</b>

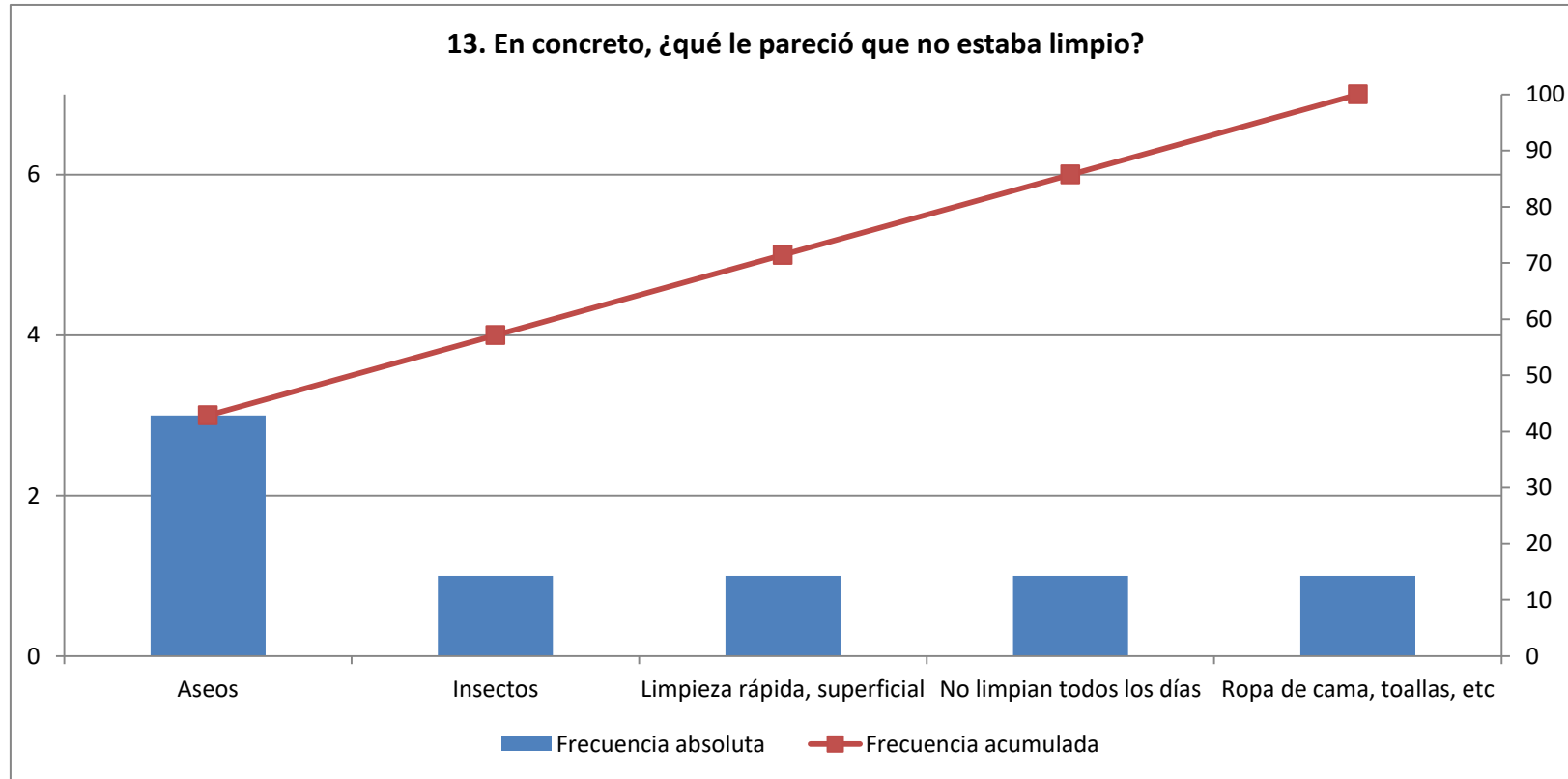


## 12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

<b>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>		
Hospital Viamed San José	48	45	93,8	86,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	38	38	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	40	37	92,5	84,3	100
Ribera Hospital de Molina	48	48	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Quirón Salud	48	48	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>262</b>	<b>255</b>	<b>97,3</b>	<b>95,4</b>	<b>99,3</b>

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

HOSPITAL	Total contestan	Aseos		Insectos		Limpieza rápida, superficial		No limpian todos los días		Ropa de cama, toallas, etc	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	1	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirón Salud	3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>42,9</b>	<b>1</b>	<b>14,3</b>	<b>1</b>	<b>14,3</b>	<b>1</b>	<b>14,3</b>	<b>1</b>	<b>14,3</b>



n= 7

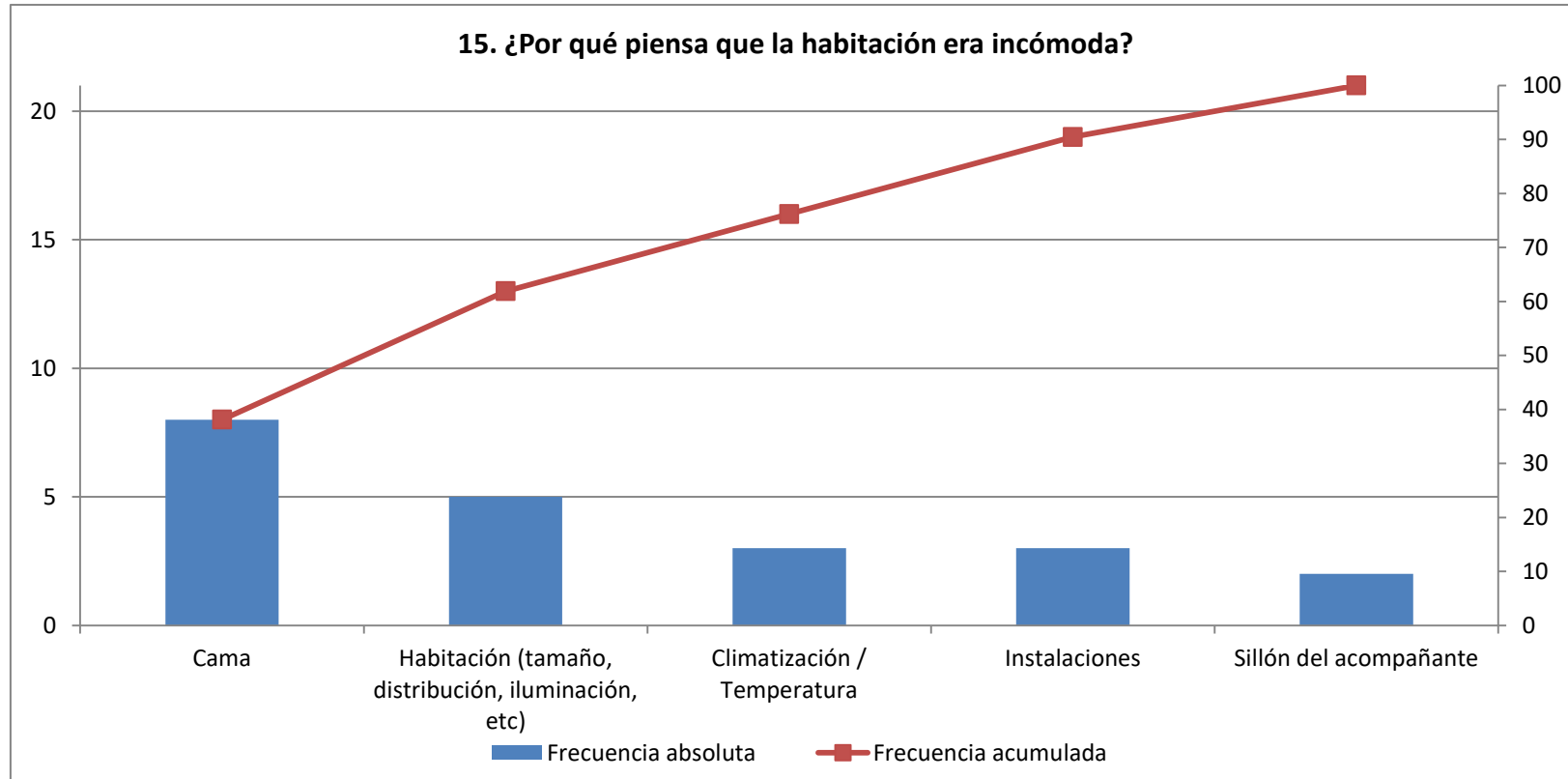
#### 14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

<b>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>		
Hospital Viamed San José	48	42	87,5	78,1	96,9
Hospital Virgen del Alcázar	40	34	85,0	73,9	96,1
Hospital Mesa del Castillo	40	34	85,0	73,9	96,1
Ribera Hospital de Molina	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	36	90,0	80,7	99,3
Hospital Quirón Salud	47	47	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>263</b>	<b>240</b>	<b>91,3</b>	<b>87,8</b>	<b>94,7</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Cama (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)		Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada		Climatización / Temperatura		Instalaciones (televisión de pago, estropeada, tiembre no accesible, etc)		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	6	0	0,0	2	33,3	1	16,7	2	33,3	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	4	1	25,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0
Hospital Mesa del Castillo	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	4	3	75,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirón Salud	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	1	33,3
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>34,8</b>	<b>5</b>	<b>21,7</b>	<b>3</b>	<b>13,0</b>	<b>3</b>	<b>13,0</b>	<b>2</b>	<b>8,7</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 21

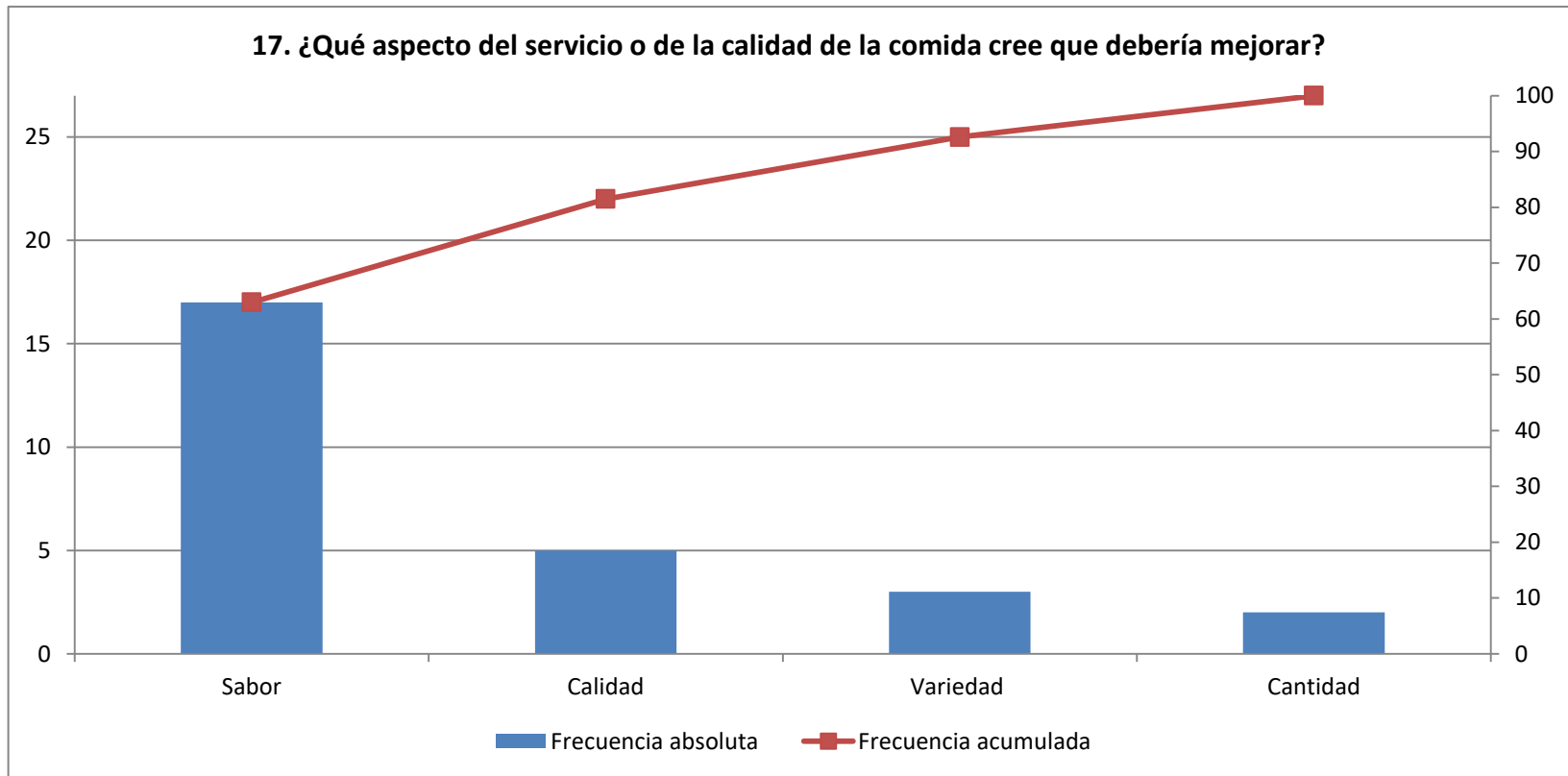
## 16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

<b>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>		
Hospital Viamed San José	36	32	88,9	78,6	99,2
Hospital Virgen del Alcázar	36	30	83,3	71,2	95,5
Hospital Mesa del Castillo	31	24	77,4	62,7	92,1
Ribera Hospital de Molina	35	32	91,4	82,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	35	30	85,7	74,1	97,3
Hospital Quirón Salud	38	36	94,7	87,6	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>211</b>	<b>184</b>	<b>87,2</b>	<b>82,7</b>	<b>91,7</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total contestan</b>	<b>Sabor (sosa, salada, sabores muy fuertes, etc)</b>		<b>Calidad (poco sana, mala materia prima, congelados, etc)</b>		<b>Variedad (poca variedad, no dan a elegir menú, etc)</b>		<b>Cantidad (poca, escasa, mucha, etc)</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hospital Viamed San José	2	2	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	5	5	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	5	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	5	1	20,0	2	40,0	1	20,0	1	20,0
Hospital Perpetuo Socorro	5	4	80,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
Hospital Quirón Salud	5	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>63,0</b>	<b>5</b>	<b>18,5</b>	<b>3</b>	<b>11,1</b>	<b>2</b>	<b>7,4</b>





n= 27

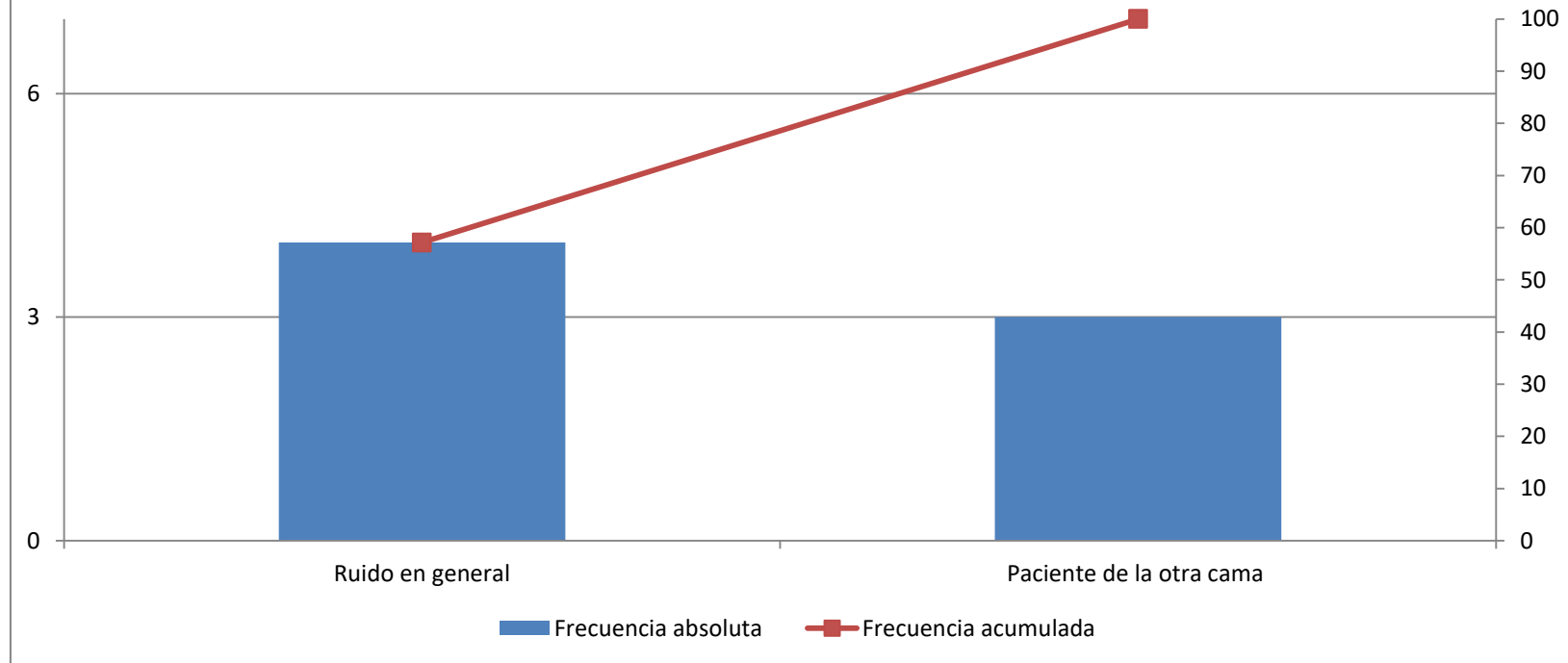
**18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?**

<b>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>		
Hospital Viamed San José	46	45	97,8	93,6	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	38	95,0	88,2	100
Hospital Mesa del Castillo	40	39	97,5	92,7	100
Ribera Hospital de Molina	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Quirón Salud	41	40	97,6	92,8	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>255</b>	<b>248</b>	<b>97,3</b>	<b>95,2</b>	<b>99,3</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Ruido en general (grifos, aire acondicionado, etc)		Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	2	1	50,0	1	50,0
Hospital Virgen del Alcázar	2	1	50,0	1	50,0
Hospital Mesa del Castillo	2	1	50,0	1	50,0
Ribera Hospital de Molina	1	1	100	0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	0	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirón Salud	0	0	0,0	0	0,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>57,1</b>	<b>3</b>	<b>42,9</b>

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



n= 7

**20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Hospital Viamed San José	47	38	80,9	69,6	92,1	8,5	2,2
Hospital Virgen del Alcázar	39	35	89,7	80,2	99,3	9,1	1,3
Hospital Mesa del Castillo	40	33	82,5	70,7	94,3	8,5	1,8
Ribera Hospital de Molina	48	46	95,8	90,2	100	9,2	2,1
Hospital Perpetuo Socorro	40	33	82,5	70,7	94,3	8,4	2,7
Hospital Quirón Salud	46	43	93,5	86,3	100	9,2	1,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>260</b>	<b>228</b>	<b>87,7</b>	<b>83,7</b>	<b>91,7</b>	<b>8,8</b>	<b>2,0</b>

**21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Hospital Viamed San José	48	43	89,6	80,9	98,2	9,0	1,9
Hospital Virgen del Alcázar	39	35	89,7	80,2	99,3	9,2	1,3
Hospital Mesa del Castillo	39	34	87,2	76,7	97,7	8,8	1,4
Ribera Hospital de Molina	48	46	95,8	90,2	100	9,5	1,6
Hospital Perpetuo Socorro	40	37	92,5	84,3	100	9,1	2,1
Hospital Quirón Salud	45	43	95,6	89,5	100	9,2	1,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>259</b>	<b>238</b>	<b>91,9</b>	<b>88,6</b>	<b>95,2</b>	<b>9,1</b>	<b>1,7</b>

## 22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	40	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	39	38	97,4	92,5	100
Ribera Hospital de Molina	48	48	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	38	95,0	88,2	100
Hospital Quirón Salud	48	47	97,9	93,9	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>263</b>	<b>258</b>	<b>98,1</b>	<b>96,4</b>	<b>99,7</b>

### 23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	38	95,0	88,2	100
Hospital Mesa del Castillo	40	39	97,5	92,7	100
Ribera Hospital de Molina	48	48	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	38	95,0	88,2	100
Hospital Quirón Salud	48	47	97,9	93,9	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>264</b>	<b>257</b>	<b>97,3</b>	<b>95,4</b>	<b>99,3</b>



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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	38	95,0	88,2	100
Hospital Mesa del Castillo	40	40	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	48	48	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	39	37	94,9	87,9	100
Hospital Quirón Salud	48	48	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>263</b>	<b>258</b>	<b>98,1</b>	<b>96,4</b>	<b>99,7</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bueno o bueno</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	46	46	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Mesa del Castillo	38	37	97,4	92,3	100
Ribera Hospital de Molina	48	48	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	38	38	100	100	100
Hospital Quirón Salud	45	45	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>255</b>	<b>253</b>	<b>99,2</b>	<b>98,1</b>	<b>100</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Mesa del Castillo	40	40	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	48	48	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	40	100	100	100
Hospital Quirón Salud	48	47	97,9	93,9	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>264</b>	<b>261</b>	<b>98,9</b>	<b>97,6</b>	<b>100</b>

## 27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	39	39	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	40	38	95,0	88,2	100
Ribera Hospital de Molina	47	47	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	39	36	92,3	83,9	100
Hospital Quirón Salud	47	46	97,9	93,7	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>260</b>	<b>253</b>	<b>97,3</b>	<b>95,3</b>	<b>99,3</b>

## 28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Mesa del Castillo	40	39	97,5	92,7	100
Ribera Hospital de Molina	47	47	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Quirón Salud	48	47	97,9	93,9	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>263</b>	<b>258</b>	<b>98,1</b>	<b>96,4</b>	<b>99,7</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	48	47	97,9	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	38	95,0	88,2	100
Hospital Mesa del Castillo	40	38	95,0	88,2	100
Ribera Hospital de Molina	47	47	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	40	100	100	100
Hospital Quirón Salud	48	48	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>263</b>	<b>258</b>	<b>98,1</b>	<b>96,4</b>	<b>99,7</b>

### 30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy buena o buena</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	46	46	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Mesa del Castillo	37	36	97,3	92,1	100
Ribera Hospital de Molina	47	47	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	38	38	100	100	100
Hospital Quirón Salud	46	46	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>254</b>	<b>252</b>	<b>99,2</b>	<b>98,1</b>	<b>100</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	48	42	87,5	78,1	96,9
Hospital Virgen del Alcázar	40	37	92,5	84,3	100
Hospital Mesa del Castillo	39	32	82,1	70,0	94,1
Ribera Hospital de Molina	48	45	93,8	86,9	100
Hospital Perpetuo Socorro	40	35	87,5	77,3	97,7
Hospital Quirón Salud	47	38	80,9	69,6	92,1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>262</b>	<b>229</b>	<b>87,4</b>	<b>83,4</b>	<b>91,4</b>



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

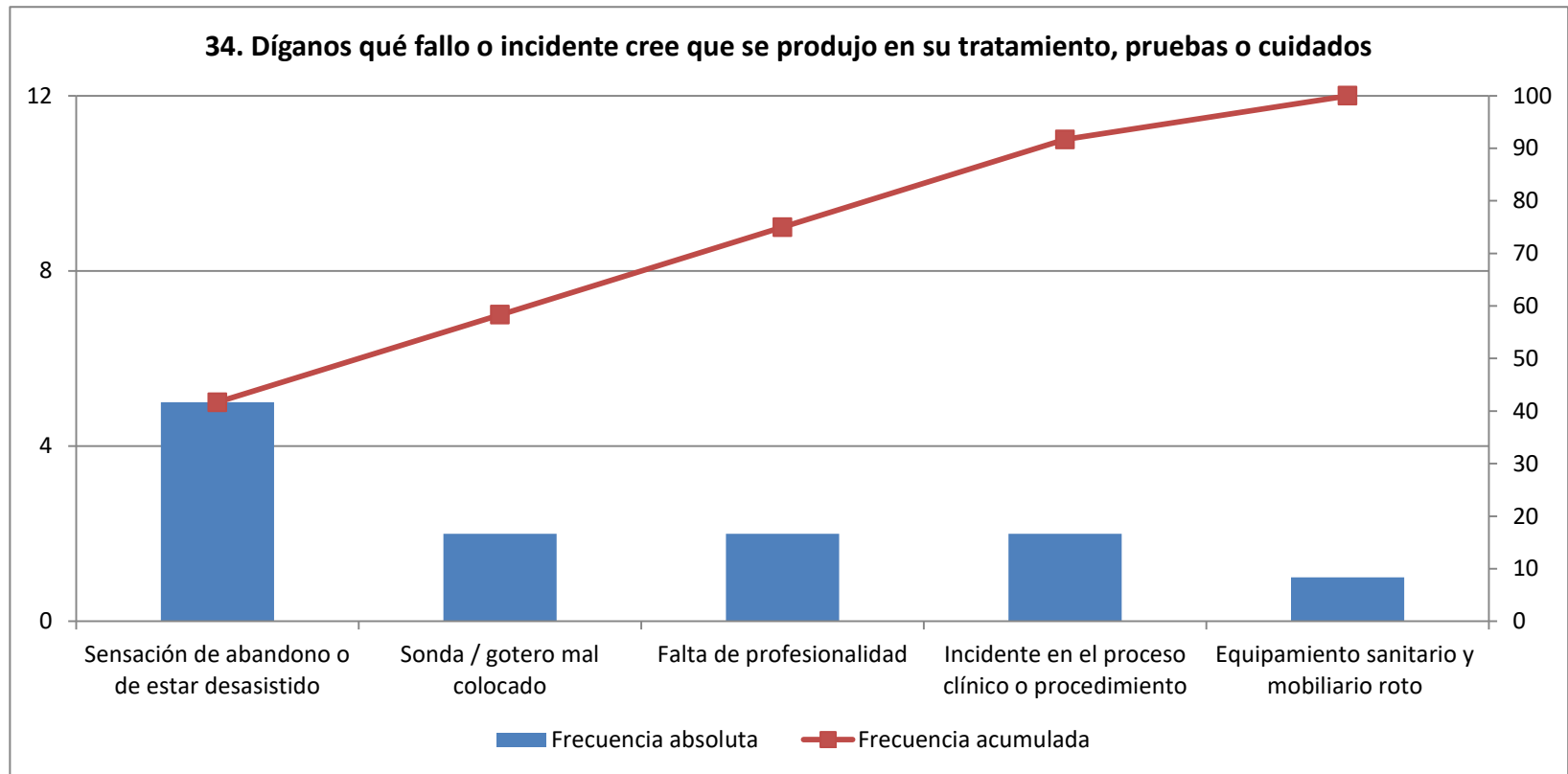
<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Siempre o casi siempre</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	44	40	90,9	82,4	99,4
Hospital Virgen del Alcázar	37	36	97,3	92,1	100
Hospital Mesa del Castillo	37	37	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	44	44	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	35	30	85,7	74,1	97,3
Hospital Quirón Salud	41	40	97,6	92,8	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>238</b>	<b>227</b>	<b>95,4</b>	<b>92,7</b>	<b>98,0</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>No</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	48	45	93,8	86,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	40	39	97,5	92,7	100
Hospital Mesa del Castillo	39	35	89,7	80,2	99,3
Ribera Hospital de Molina	46	45	97,8	93,6	100
Hospital Perpetuo Socorro	39	37	94,9	87,9	100
Hospital Quirón Salud	47	46	97,9	93,7	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>259</b>	<b>247</b>	<b>95,4</b>	<b>92,8</b>	<b>97,9</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sensación de abandono o de estar desasistido</b>		<b>Sonda / gotero mal colocado</b>		<b>Falta de profesionalidad</b>		<b>Incidente en el proceso clínico o procedimiento (no se realizó, incompleto, inadecuado, erróneo, etc)</b>		<b>Equipamiento sanitario y mobiliario roto que causa un incidente en el paciente</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hospital Viamed San José	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100
Hospital Virgen del Alcázar	2	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	3	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Quirón Salud	3	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>41,7</b>	<b>2</b>	<b>16,7</b>	<b>2</b>	<b>16,7</b>	<b>2</b>	<b>16,7</b>	<b>1</b>	<b>8,3</b>



n= 12

**38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>8 o más</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Hospital Viamed San José	48	44	91,7	83,8	99,5	9,1	1,7
Hospital Virgen del Alcázar	40	38	95,0	88,2	100	9,2	1,6
Hospital Mesa del Castillo	40	36	90,0	80,7	99,3	9,0	1,6
Ribera Hospital de Molina	48	48	100	100	100	9,7	0,6
Hospital Perpetuo Socorro	40	37	92,5	84,3	100	9,2	1,5
Hospital Quirón Salud	46	46	100	100	100	9,7	0,6
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>262</b>	<b>249</b>	<b>95,0</b>	<b>92,4</b>	<b>97,7</b>	<b>9,3</b>	<b>1,4</b>

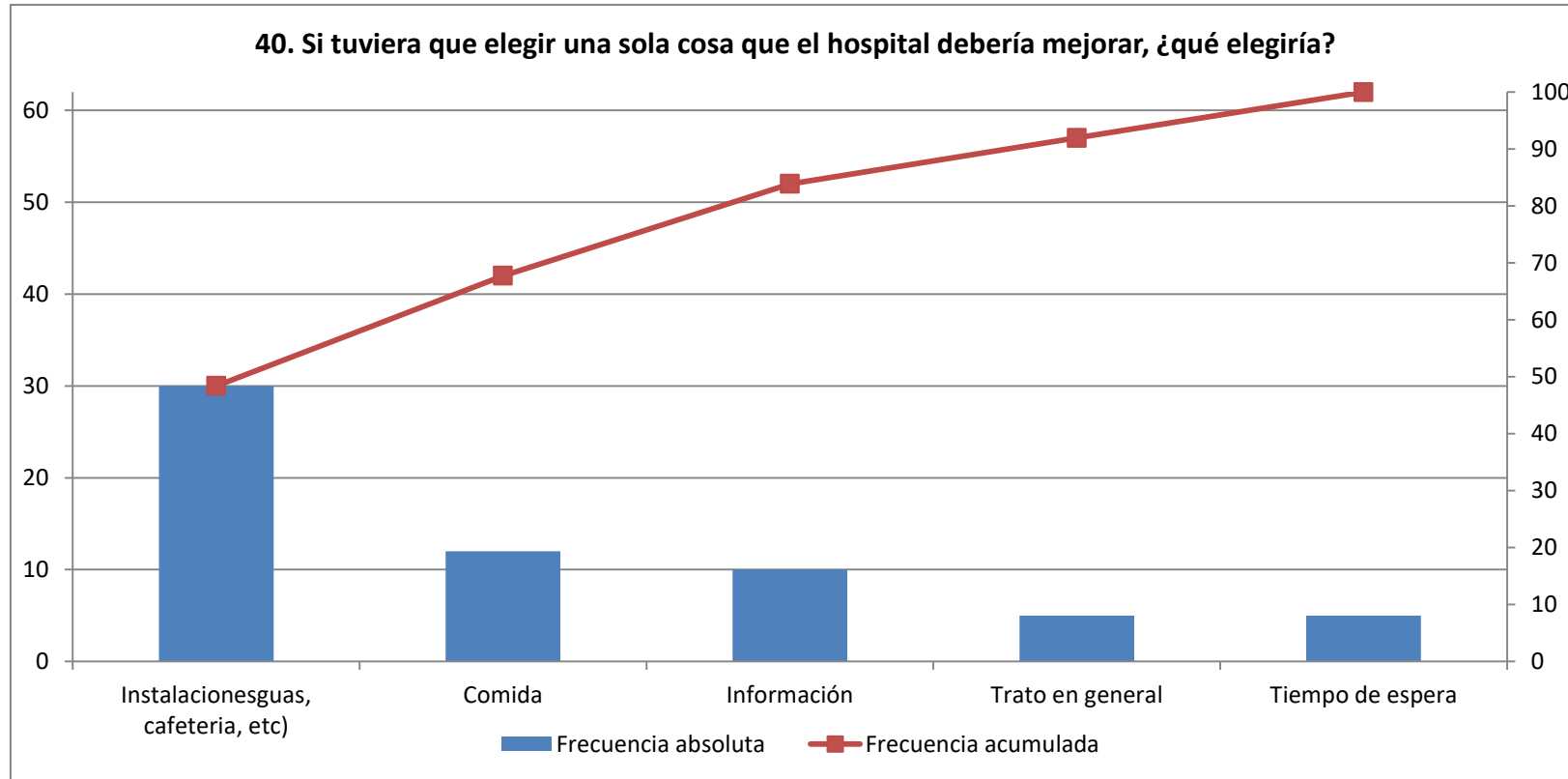
### 39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?

HOSPITAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	48	43	89,6	80,9	98,2	9,0	1,6
Hospital Virgen del Alcázar	40	38	95,0	88,2	100	9,1	1,3
Hospital Mesa del Castillo	40	36	90,0	80,7	99,3	8,8	1,9
Ribera Hospital de Molina	47	47	100	100	100	9,8	0,5
Hospital Perpetuo Socorro	40	33	82,5	70,7	94,3	8,9	1,5
Hospital Quirón Salud	47	47	100	100	100	9,6	0,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>262</b>	<b>244</b>	<b>93,1</b>	<b>90,1</b>	<b>96,2</b>	<b>9,2</b>	<b>1,4</b>

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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total contestan</b>	<b>Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, wifi y tv gratis, etc)</b>		<b>Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)</b>		<b>Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)</b>		<b>Trato en general</b>		<b>Tiempo de espera (acudir a la habitación, hacer pruebas, listas de espera, etc)</b>	
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hospital Viamed San José	14	8	57,1	1	7,1	0	0,0	1	7,1	1	7,1
Hospital Virgen del Alcázar	12	3	25,0	5	41,7	0	0,0	0	0,0	2	16,7
Hospital Mesa del Castillo	15	6	40,0	3	20,0	4	26,7	1	6,7	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	16	5	31,3	2	12,5	4	25,0	1	6,3	1	6,3
Hospital Perpetuo Socorro	8	4	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	12,5
Hospital Quirón Salud	14	4	28,6	1	7,1	2	14,3	2	14,3	0	0,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>79</b>	<b>30</b>	<b>38,0</b>	<b>12</b>	<b>15,2</b>	<b>10</b>	<b>12,7</b>	<b>5</b>	<b>6,3</b>	<b>5</b>	<b>6,3</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 62



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

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Sí</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	47	42	89,4	80,5	98,2
Hospital Virgen del Alcázar	40	37	92,5	84,3	100
Hospital Mesa del Castillo	39	36	92,3	83,9	100
Ribera Hospital de Molina	48	48	100	100	100
Hospital Perpetuo Socorro	39	33	84,6	73,3	95,9
Hospital Quirón Salud	46	44	95,7	89,8	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>259</b>	<b>240</b>	<b>92,7</b>	<b>89,5</b>	<b>95,8</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	48	39	81,3	70,2	92,3	8,7	2,2
Hospital Virgen del Alcázar	39	33	84,6	73,3	95,9	8,9	1,8
Hospital Mesa del Castillo	38	33	86,8	76,1	97,6	8,7	2,4
Ribera Hospital de Molina	48	46	95,8	90,2	100	9,8	0,7
Hospital Perpetuo Socorro	39	35	89,7	80,2	99,3	8,8	2,5
Hospital Quirón Salud	46	43	93,5	86,3	100	9,2	2,1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>258</b>	<b>229</b>	<b>88,8</b>	<b>84,9</b>	<b>92,6</b>	<b>9,0</b>	<b>2,0</b>

## RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

HOSPITALIZACIÓN CONCERTADA	Hospitalización Concertada	Hospital Viamed San José	Hospital Virgen del Alcázar	Hospital Mesa del Castillo	Ribera Hospital de Molina	Hospital Perpetuo Socorro	Hospital Quirón Salud
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?	90,5	91,7	90,0	84,6	95,8	80,0	97,9
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	71,9	60,4	75,0	71,8	78,7	56,4	87,2
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el documento de Consentimiento Informado?	98,1	95,7	100	97,5	97,9	100	97,7
4. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	91,7	88,6	97,4	83,8	95,6	94,6	90,2
5. Una vez que lo firmó, ¿le entregaron una copia del mismo?	83,1	78,4	86,1	73,5	82,4		100
6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?	66,5	78,7	62,2	40,5	76,6	67,5	67,4
7. ¿Cómo valora la información que le dieron?	97,6	100			100		93,5
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	94,9	91,5	94,9	97,4	97,8	92,5	95,6
9. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	97,2	91,1	100	97,2	100	97,3	97,7
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?	91,6	95,8	90,0	90,0	95,7	80,0	95,7
10bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media)	9,2	9,3	9,1	8,9	9,5	8,8	9,3
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?	84,7	86,4	86,8	78,9	90,9	80,0	84,1
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	97,3	93,8	100	92,5	100	97,5	100
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	91,3	87,5	85,0	85,0	97,9	90,0	100
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	87,2	88,9	83,3	77,4	91,4	85,7	94,7
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	97,3	97,8	95,0	97,5	97,9	97,5	97,6
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?	87,7	80,9	89,7	82,5	95,8	82,5	93,5
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media)	8,8	8,5	9,1	8,5	9,2	8,4	9,2
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?	91,9	89,6	89,7	87,2	95,8	92,5	95,6
21bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media)	9,1	9,0	9,2	8,8	9,5	9,1	9,2
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	98,1	97,9	100	97,4	100	95,0	97,9
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	97,3	97,9	95,0	97,5	100	95,0	97,9
24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	98,1	97,9	95,0	100	100	94,9	100
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	99,2	100	97,5	97,4	100	100	100
26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?	98,9	97,9	97,5	100	100	100	97,9
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	97,3	97,9	100	95,0	100	92,3	97,9
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	98,1	97,9	97,5	97,5	100	97,5	97,9
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	98,1	97,9	95,0	95,0	100	100	100
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	99,2	100	97,5	97,3	100	100	100
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?	87,4	87,5	92,5	82,1	93,8	87,5	80,9
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	95,4	90,9	97,3	100	100	85,7	97,6
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que no se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	95,4	93,8	97,5	89,7	97,8	94,9	97,9
38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	95,0	91,7	95,0	90,0	100	92,5	100
38bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,3	9,1	9,2	9,0	9,7	9,2	9,7
39. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital?	93,1	89,6	95,0	90,0	100	82,5	100
39bis. ¿Cómo calificaría globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,2	9,0	9,1	8,8	9,8	8,9	9,6
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	92,7	89,4	92,5	92,3	100	84,6	95,7
42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	88,8	81,3	84,6	86,8	95,8	89,7	93,5
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	9,0	8,7	8,9	8,7	9,8	8,8	9,2

### 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

\*Esta pregunta solo se realiza a los usuarios atendidos de forma presencial en la consulta.

Se muestra en **color azul y negrita** el valor del indicador en hospital mejor de forma estadísticamente significativa que el total de Hospitalización Concertada.

Se muestra en **color rojo y negrita** el valor del indicador en hospital peor de forma estadísticamente significativa que el total de Hospitalización Concertada.