

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
SERVICIOS OBSTÉTRICOS
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 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.

Diana Gavrila Chervase. Médico Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación.

APOYO ADMINISTRATIVO

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

Jose Ramón Torrano Delgado. 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	68

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Mujeres de 16 años o más que han dado a luz a un recién nacido sano, y han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital, del 25 de abril al 12 de junio y del 5 de septiembre al 4 de noviembre de 2022. En el caso de no poder responder al cuestionario por problemas idiomáticos, problemas de lenguaje, sordera, etc. se entrevista a la persona que la acompañó durante más tiempo en su ingreso en el hospital.

ÁMBITO DE ESTUDIO

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

Área I - Murcia Oeste. Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena

Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez

Área IV - Noroeste. Hospital Comarcal del Noroeste

Área V - Altiplano. Hospital Virgen del Castillo

Área VIII - Mar Menor. Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por la Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio simple hasta completar el número de casos determinado por hospital y semana de atención.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño muestral ha sido de **676** encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el Cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Servicios Obstétricos. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la mujer que dio a luz en un 87% de los casos y al acompañante en el 13% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 9,6 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 11/05/2022 y finalizó el 04/07/2022 y del segundo corte se inició el 15/09/2022 y finalizó el 08/11/2022.

ABREVIATURAS UTILIZADAS EN LAS TABLAS

ICI: límite inferior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

ICS: límite superior del intervalo para un grado de confianza del 95%.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tamaño de la Muestra

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160
III	Hospital Rafael Méndez	80
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80
V	Hospital Virgen del Castillo	76
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80
Servicio Murciano de Salud		676

Edad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	0	0,0	17	8,5	179	89,5	4	2,0	32,6	5,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	0	0,0	13	8,1	146	91,3	1	0,6	32,2	5,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	1	1,3	11	13,8	67	83,8	1	1,3	31,0	6,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	0	0,0	7	8,8	73	91,3	0	0,0	32,8	5,2
V	Hospital Virgen del Castillo	76	1	1,3	15	19,7	60	78,9	0	0,0	31,0	6,5
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	0	0,0	11	13,8	69	86,3	0	0,0	30,9	5,6
Servicio Murciano de Salud		676	2	0,3	74	10,9	594	87,9	6	0,9	32,0	5,7

Edad del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		Media	Desviación estándar
		n	n	%	n	%	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	15	0	0,0	14	93	1	6,7	34,9	6,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	25	3	12,0	16	64	6	24,0	38,1	10,7
III	Hospital Rafael Méndez	14	0	0,0	11	78,6	3	21,4	40,7	6,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	1	11,1	6	67	2	22,2	38,4	10,0
V	Hospital Virgen del Castillo	7	2	28,6	5	71	0	0,0	32,7	8,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	0	0,0	14	82,4	3	17,6	37,6	9,4
Servicio Murciano de Salud		87	6	6,9	66	75,9	15	17,2	37,5	9,0

Sexo del informante

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Hombre		Mujer	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	16	16	100	0	0,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	25	19	76,0	6	24,0
III	Hospital Rafael Méndez	14	13	92,9	1	7,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	8	88,9	1	11,1
V	Hospital Virgen del Castillo	7	7	100	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	17	13	76,5	4	23,5
Servicio Murciano de Salud		88	76	86,4	12	13,6

Estudios

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	196	48	24,5	148	75,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	39	24,4	121	75,6
III	Hospital Rafael Méndez	78	33	42,3	45	57,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	14	17,5	66	82,5
V	Hospital Virgen del Castillo	76	17	22,4	59	77,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	28	35,4	51	64,6
Servicio Murciano de Salud		669	179	26,8	490	73,2

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	15	4	26,7	11	73,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	25	5	20,0	20	80,0
III	Hospital Rafael Méndez	14	5	35,7	9	64,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	1	11,1	8	88,9
V	Hospital Virgen del Castillo	7	4	57,1	3	42,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	16	8	50,0	8	50,0
Servicio Murciano de Salud		86	27	31,4	59	68,6

Nacionalidad

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Española		Otra	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	159	79,5	41	20,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	134	83,8	26	16,3
III	Hospital Rafael Méndez	80	53	66,3	27	33,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	71	88,8	9	11,3
V	Hospital Virgen del Castillo	76	56	73,7	20	26,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	56	70,0	24	30,0
Servicio Murciano de Salud		676	529	78,3	147	21,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
		Contestan	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	174	87,9	24	12,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	143	89,4	17	10,6
III	Hospital Rafael Méndez	80	67	83,8	13	16,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	70	87,5	10	12,5
V	Hospital Virgen del Castillo	76	71	93,4	5	6,6
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	74	92,5	6	7,5
Servicio Murciano de Salud		674	599	88,9	75	11,1

CUESTIONARIO

1. ¿Estuvo usted en la zona de dilatación y/o paritorio del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		No	
		n	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	185	92,5	15	7,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	154	96,3	6	3,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	73	91,3	7	8,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	72	90,0	8	10,0
V	Hospital Virgen del Castillo	76	72	94,7	4	5,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	73	91,3	7	8,8
Servicio Murciano de Salud		676	629	93,0	47	7,0

2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí y no quise tenerlo; Sí y lo tuve; Sí pero no llegó a tiempo		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	185	182	98,4	96,6	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	154	146	94,8	91,3	98,3
III	Hospital Rafael Méndez	73	65	89,0	81,9	96,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	72	71	98,6	95,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	72	72	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	68	93,2	87,4	98,9
Servicio Murciano de Salud		629	604	96,0	94,5	97,6

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí y no la acepté; Sí y me la pusieron; Sí pero no dio tiempo a ponérmela		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	185	178	96,2	93,5	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	151	147	97,4	94,8	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	71	63	88,7	81,4	96,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	69	64	92,8	86,6	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	72	61	84,7	76,4	93,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	67	97,1	93,1	100
Servicio Murciano de Salud		617	580	94,0	92,1	95,9

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

4. ¿Le preguntaron si tenía dolor?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	182	167	91,8	87,8	95,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	145	94,8	91,2	98,3
III	Hospital Rafael Méndez	72	67	93,1	87,2	98,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	71	66	93,0	87,0	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	70	65	92,9	86,8	98,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	71	64	90,1	83,2	97,1
Servicio Murciano de Salud		619	574	92,7	90,7	94,8

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

5. ¿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	178	168	94,4	91,0	97,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	147	131	89,1	84,1	94,2
III	Hospital Rafael Méndez	67	54	80,6	71,1	90,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	71	66	93,0	87,0	98,9
V	Hospital Virgen del Castillo	69	58	84,1	75,4	92,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	60	87,0	79,0	94,9
Servicio Murciano de Salud		601	537	89,4	86,9	91,8

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	179	97,3	94,9	99,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	154	150	97,4	94,9	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	73	71	97,3	93,5	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	72	71	98,6	95,9	100
V	Hospital Virgen del Castillo	72	71	98,6	95,9	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	71	98,6	95,9	100
Servicio Murciano de Salud		627	613	97,8	96,6	98,9

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	156	147	94,2	90,6	97,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	122	114	93,4	89,1	97,8
III	Hospital Rafael Méndez	68	66	97,1	93,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	62	61	98,4	95,3	100
V	Hospital Virgen del Castillo	63	62	98,4	95,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	67	65	97,0	92,9	100
Servicio Murciano de Salud		538	515	95,7	94,0	97,4

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	134	131	97,8	95,3	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	97	96	99,0	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	53	53	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	47	47	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	49	48	98,0	94,0	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	45	44	97,8	93,5	100
Servicio Murciano de Salud		425	419	98,6	97,5	99,7

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	172	93,5	89,9	97,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	154	150	97,4	94,9	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	73	72	98,6	96,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	72	70	97,2	93,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	72	69	95,8	91,2	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	72	69	95,8	91,2	100
Servicio Murciano de Salud		627	602	96,0	94,5	97,5

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	184	181	98,4	96,5	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	154	152	98,7	96,9	100
III	Hospital Rafael Méndez	73	72	98,6	96,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	72	69	95,8	91,2	100
V	Hospital Virgen del Castillo	72	66	91,7	85,3	98,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	72	98,6	96,0	100
Servicio Murciano de Salud		628	612	97,5	96,2	98,7

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	156	149	95,5	92,3	98,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	124	117	94,4	90,3	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	69	68	98,6	95,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	62	60	96,8	92,4	100
V	Hospital Virgen del Castillo	63	62	98,4	95,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	69	68	98,6	95,7	100
Servicio Murciano de Salud		543	524	96,5	95,0	98,0

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	131	126	96,2	92,9	99,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	98	97	99,0	97,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	52	52	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	47	45	95,7	90,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	49	44	89,8	81,3	98,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	45	43	95,6	89,5	100
Servicio Murciano de Salud		422	407	96,4	94,7	98,2

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

13. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo le iban a usted las cosas en dilatación o paritorio?*

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	174	159	91,4	87,2	95,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	144	133	92,4	88,0	96,7
III	Hospital Rafael Méndez	70	62	88,6	81,1	96,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	61	89,7	82,5	96,9
V	Hospital Virgen del Castillo	71	61	85,9	77,8	94,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	68	63	92,6	86,4	98,9
Servicio Murciano de Salud		595	539	90,6	88,2	92,9

*Esta pregunta solo se realiza a las mujeres que han estado en dilatación y/o paritorio

14. Después del parto, ¿le colocaron a su hijo sobre su pecho y abdomen para favorecer el contacto piel con piel?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	149	148	99,3	98,0	100
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	120	120	100	100	100
III	Hospital Rafael Méndez	60	60	100	100	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	54	54	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	73	73	100	100	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	56	56	100	100	100
Servicio Murciano de Salud		512	511	99,8	99,4	100

15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	182	91,9	88,1	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	146	91,8	87,6	96,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	78	97,5	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	75	67	89,3	82,3	96,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	67	85,9	78,2	93,6
Servicio Murciano de Salud		670	615	91,8	89,7	93,9

16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	197	122	61,9	55,1	68,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	106	66,7	59,3	74,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	58	72,5	62,7	82,3
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	68	85,0	77,2	92,8
V	Hospital Virgen del Castillo	76	59	77,6	68,3	87,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	50	65,8	55,1	76,5
Servicio Murciano de Salud		668	463	69,3	65,8	72,8

17. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada, ¿cómo valora la información que le dieron?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	122	115	94,3	90,1	98,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	106	103	97,2	94,0	100
III	Hospital Rafael Méndez	58	56	96,6	91,9	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	68	68	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	59	56	94,9	89,3	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	50	47	94,0	87,4	100
Servicio Murciano de Salud		463	445	96,1	94,4	97,9

18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	182	168	92,3	88,4	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	149	136	91,3	86,7	95,8
III	Hospital Rafael Méndez	77	76	98,7	96,2	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	78	78	100	100	100
V	Hospital Virgen del Castillo	72	70	97,2	93,4	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	76	69	90,8	84,3	97,3
Servicio Murciano de Salud		634	597	94,2	92,3	96,0

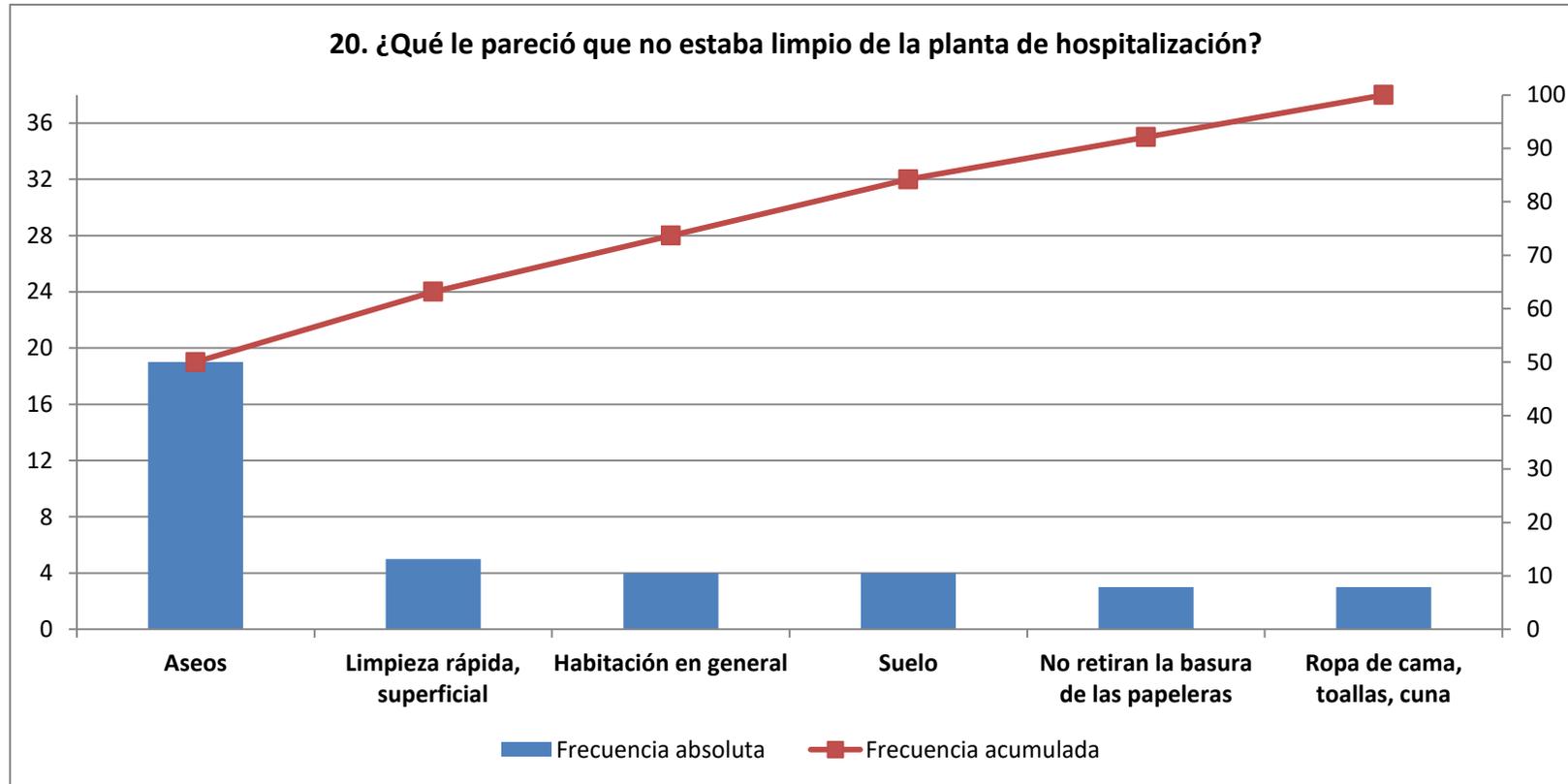
19. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	185	92,5	88,8	96,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	153	95,6	92,5	98,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	77	96,3	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	76	70	92,1	86,0	98,2
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	73	91,3	85,1	97,4
Servicio Murciano de Salud		676	633	93,6	91,8	95,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Aseos		Limpieza rápida, superficial		Habitación en general		Suelo		No retiran la basura de las papeleras		Ropa de cama, toallas, cuna	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	15	6	40,0	1	6,7	0	0,0	4	26,7	1	6,7	1	6,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	7	3	42,9	0	0,0	1	14,3	0	0,0	0	0,0	1	14,3
III	Hospital Rafael Méndez	5	3	60,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33
V	Hospital Virgen del Castillo	6	3	50,0	1	16,7	2	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	7	3	42,9	1	14,3	1	14,3	0	0,0	1	14,3	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		43	19	44,2	5	11,6	4	9,3	4	9,3	3	7,0	3	7,0

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 38

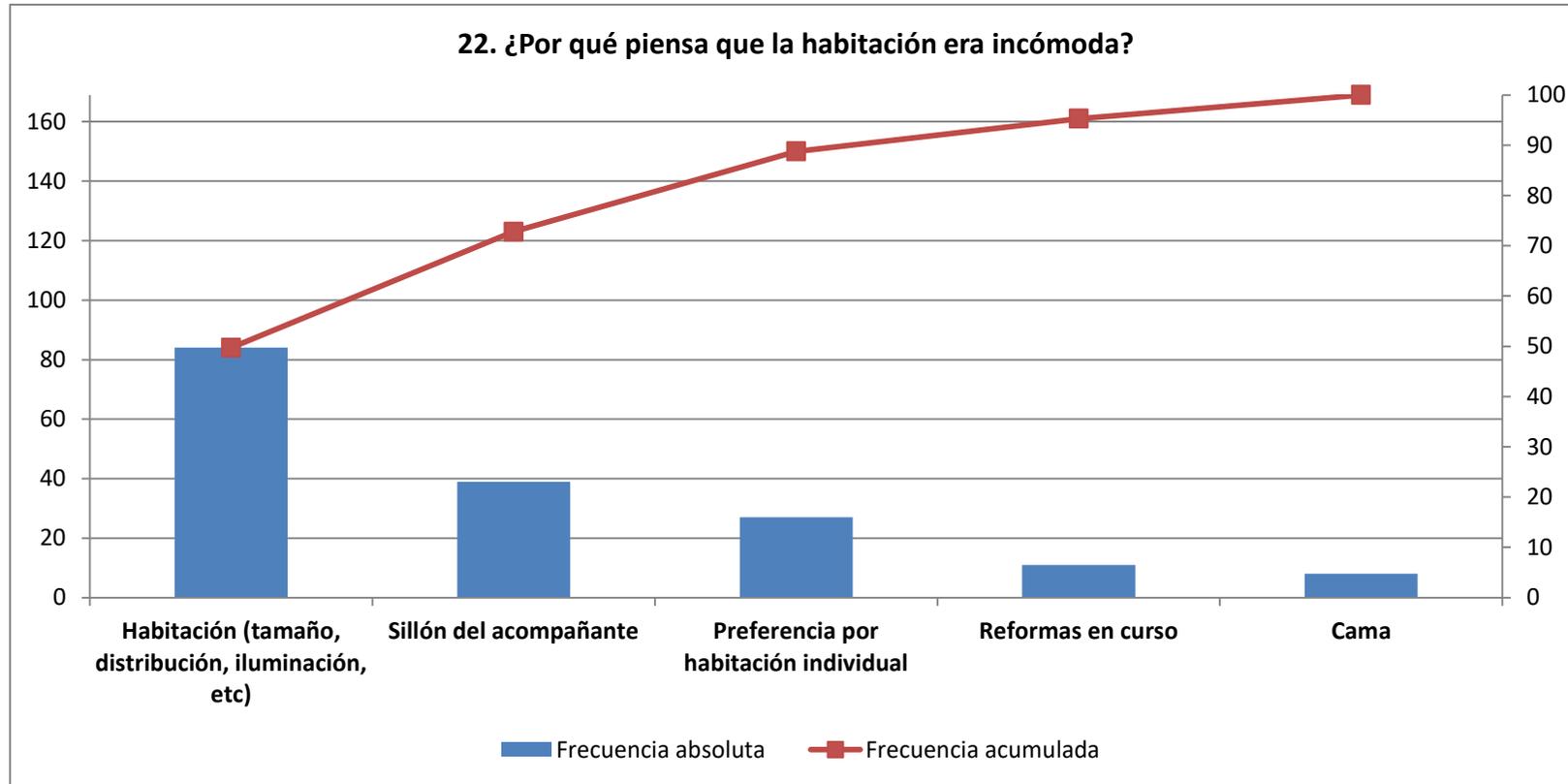
21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	140	70,0	63,6	76,4
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	113	70,6	63,6	77,7
III	Hospital Rafael Méndez	80	62	77,5	68,3	86,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	70	87,5	80,3	94,7
V	Hospital Virgen del Castillo	75	49	65,3	54,6	76,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	53	66,3	55,9	76,6
Servicio Murciano de Salud		675	487	72,1	68,8	75,5

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

ÁREA - HOSPITAL		Total contestan	Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada, etc.		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Preferencia por habitación individual (ruido, visitas, etc)		Reformas en curso		Cama (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	60	24	40,0	22	36,7	10	16,7	0	0,0	2	3,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	47	26	55,3	3	6,4	11	23,4	0	0,0	2	4,3
III	Hospital Rafael Méndez	18	11	61,1	1	5,6	2	11,1	0	0,0	1	5,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	9	2	22,2	2	22,2	1	11,1	0	0,0	2	22,2
V	Hospital Virgen del Castillo	26	9	34,6	2	7,7	0	0,0	11	42,3	1	3,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	27	12	44,4	9	33,3	3	11,1	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud		187	84	44,9	39	20,9	27	14,4	11	5,9	8	4,3

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 169

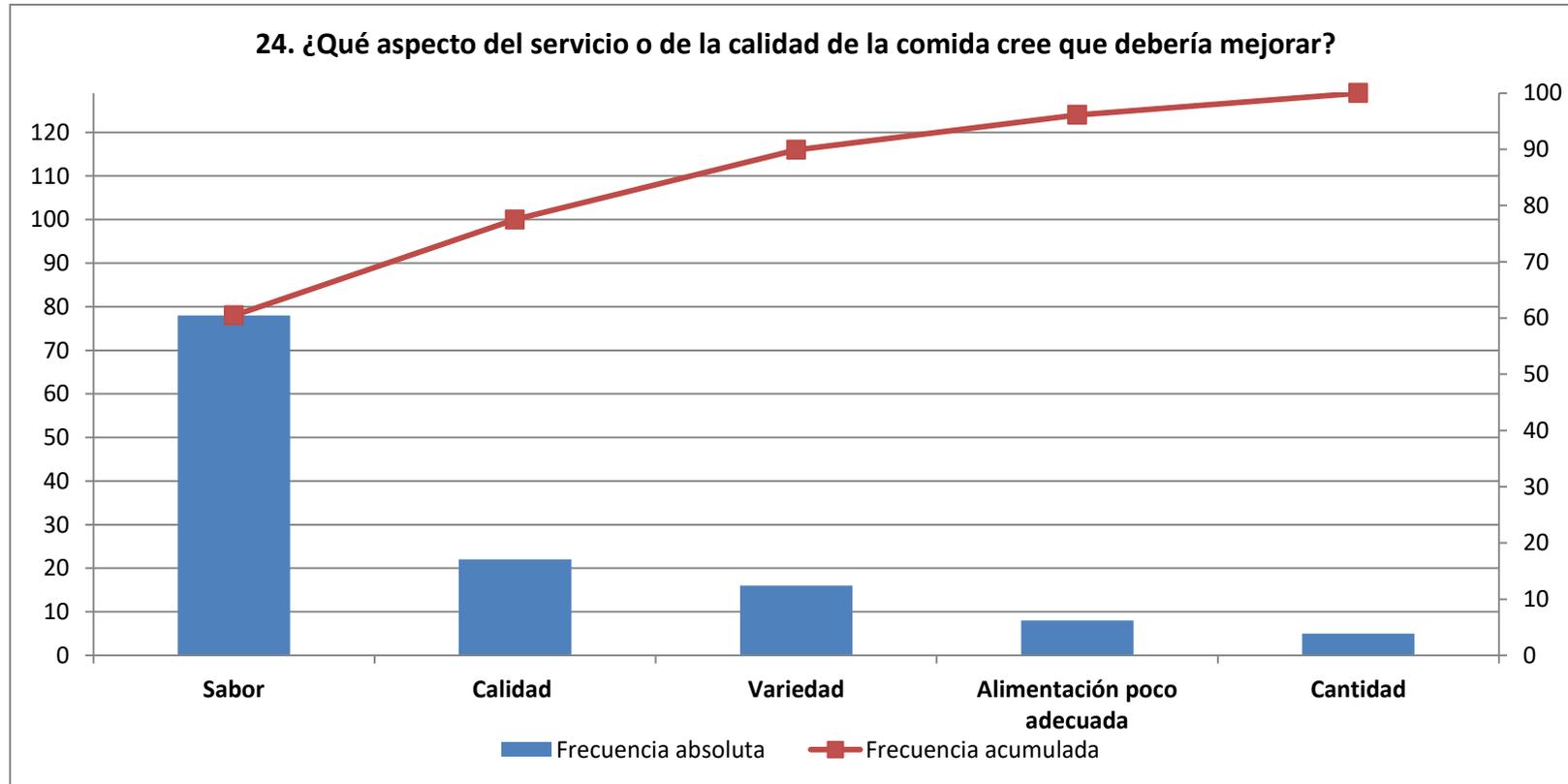
23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	154	77,0	71,2	82,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	157	103	65,6	58,2	73,0
III	Hospital Rafael Méndez	78	68	87,2	79,8	94,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	70	87,5	80,3	94,7
V	Hospital Virgen del Castillo	76	68	89,5	82,6	96,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	60	75,0	65,5	84,5
Servicio Murciano de Salud		671	523	77,9	74,8	81,1

24. ¿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 menu, etc)		Alimentación poco adecuada (tenía gastroenteritis, no apropiada, etc)		Cantidad (poca, escasa, mucha, etc)	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	46	30	65,2	2	4,3	5	10,9	4	8,7	1	2,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	54	26	48,1	13	24,1	6	11,1	1	1,9	1	1,9
III	Hospital Rafael Méndez	10	6	60,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	10	6	60,0	1	10,0	2	20,0	1	10,0	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	8	3	37,5	0	0,0	2	25,0	0	0,0	2	25,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	20	7	35,0	5	25,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Servicio Murciano de Salud		148	78	52,7	22	14,9	16	10,8	8	5,4	5	3,4

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 129

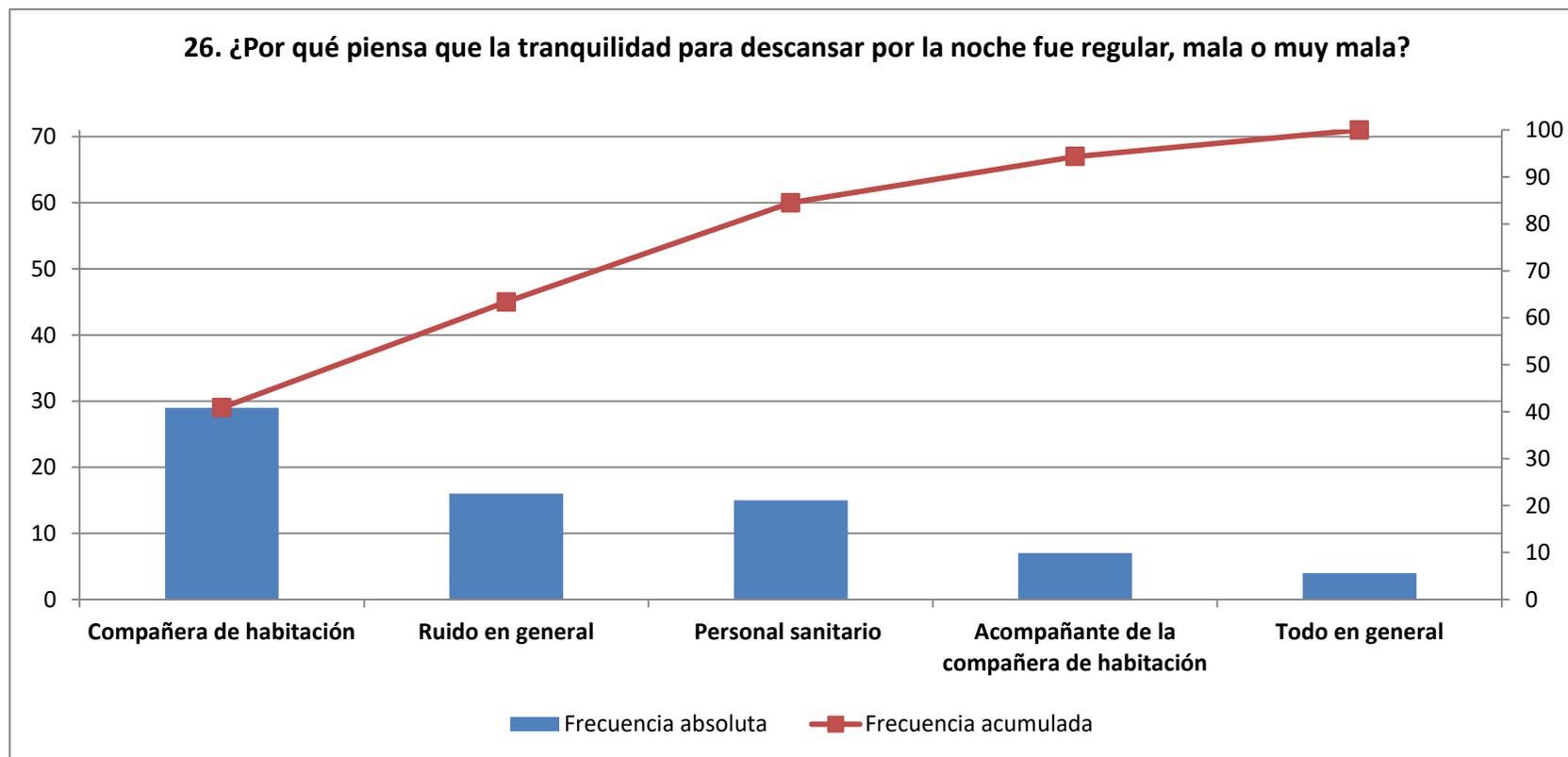
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	198	169	85,4	80,4	90,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	133	83,6	77,9	89,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	76	68	89,5	82,6	96,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	99,8
Servicio Murciano de Salud		673	599	89,0	86,6	91,4

26. ¿Por qué piensa que la tranquilidad para descansar por la noche fue regular, mala o muy mala?

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	Compañera de habitación (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)		Acompañante de la compañera de habitación (mucho ruido, tv muy alta, etc)		Todo en general	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	28	11	39,3	7	25,0	5	17,9	4	14,3	1	3,6
II Complejo Hospitalario de Cartagena	26	13	50,0	4	15,4	5	19,2	3	11,5	1	3,8
III Hospital Rafael Méndez	3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0
IV Hospital Comarcal del Noroeste	4	2	50,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
V Hospital Virgen del Castillo	8	0	0,0	4	50	2	25,0	0	0,0	2	25,0
VIII Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	4	2	50,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0
Servicio Murciano de Salud	73	29	39,7	16	21,9	15	20,5	7	9,6	4	5,5

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 71

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	131	101	77,1	69,9	84,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	110	80	72,7	64,4	81,1
III	Hospital Rafael Méndez	47	38	80,9	69,6	92,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	48	42	87,5	78,1	96,9
V	Hospital Virgen del Castillo	46	40	87,0	77,2	96,7
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	47	36	76,6	64,5	88,7
Servicio Murciano de Salud		429	337	78,6	74,7	82,4

28. ¿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	200	189	94,5	91,3	97,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	152	95,0	91,6	98,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	79	98,8	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	78	97,5	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	76	74	97,4	93,8	100
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	76	96,2	92,0	100
Servicio Murciano de Salud		675	648	96,0	94,5	97,5

29. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	192	96,5	93,9	99,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	154	96,3	93,3	99,2
III	Hospital Rafael Méndez	79	78	98,7	96,3	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	76	73	96,1	91,7	100
V	Hospital Virgen del Castillo	74	69	93,2	87,5	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	72	92,3	86,4	98,2
Servicio Murciano de Salud		666	638	95,8	94,3	97,3

30. ¿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	199	183	92,0	88,2	95,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	146	91,8	87,6	96,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	78	97,5	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	76	69	90,8	84,3	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	71	88,8	81,8	95,7
Servicio Murciano de Salud		674	623	92,4	90,4	94,4

31. ¿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	200	180	90,0	85,8	94,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	144	92,3	88,1	96,5
III	Hospital Rafael Méndez	80	75	93,8	88,4	99,1
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	76	65	85,5	77,6	93,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	66	82,5	74,2	90,8
Servicio Murciano de Salud		672	606	90,2	87,9	92,4

32. ¿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	196	192	98,0	96,0	99,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	154	150	97,4	94,9	99,9
III	Hospital Rafael Méndez	79	77	97,5	94,0	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	71	89,9	83,2	96,5
V	Hospital Virgen del Castillo	76	71	93,4	87,8	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	75	94,9	90,1	99,8
Servicio Murciano de Salud		663	636	95,9	94,4	97,4

33. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	181	90,5	86,4	94,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	150	93,8	90,0	97,5
III	Hospital Rafael Méndez	80	76	95,0	90,2	99,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	77	96,3	92,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	76	68	89,5	82,6	96,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	76	95,0	90,2	99,8
Servicio Murciano de Salud		676	628	92,9	91,0	94,8

34. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	185	93,0	89,4	96,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	138	86,8	81,5	92,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	77	96,3	92,1	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	78	97,5	94,1	100
V	Hospital Virgen del Castillo	76	69	90,8	84,3	97,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	65	82,3	73,9	90,7
Servicio Murciano de Salud		673	612	90,9	88,8	93,1

35. ¿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	195	185	94,9	91,8	98,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	153	137	89,5	84,7	94,4
III	Hospital Rafael Méndez	77	67	87,0	79,5	94,5
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	79	77	97,5	94,0	100
V	Hospital Virgen del Castillo	72	62	86,1	78,1	94,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	78	76	97,4	93,9	100
Servicio Murciano de Salud		654	604	92,4	90,3	94,4

36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	140	70,4	64,0	76,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	156	125	80,1	73,9	86,4
III	Hospital Rafael Méndez	80	67	83,8	75,7	91,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	69	86,3	78,7	93,8
V	Hospital Virgen del Castillo	74	66	89,2	82,1	96,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	63	78,8	69,8	87,7
Servicio Murciano de Salud		669	530	79,2	76,1	82,3

37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y cuidados que debía seguir usted en su casa?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	174	139	79,9	73,9	85,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	145	121	83,4	77,4	89,5
III	Hospital Rafael Méndez	74	72	97,3	93,6	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	77	75	97,4	93,8	100
V	Hospital Virgen del Castillo	74	68	91,9	85,7	98,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	73	69	94,5	89,3	99,7
Servicio Murciano de Salud		617	544	88,2	85,6	90,7

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	167	135	80,8	74,9	86,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	145	123	84,8	79,0	90,7
III	Hospital Rafael Méndez	76	73	96,1	91,7	100
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	76	71	93,4	87,8	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	74	66	89,2	82,1	96,3
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	70	64	91,4	84,9	98,0
Servicio Murciano de Salud		608	532	87,5	84,9	90,1

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

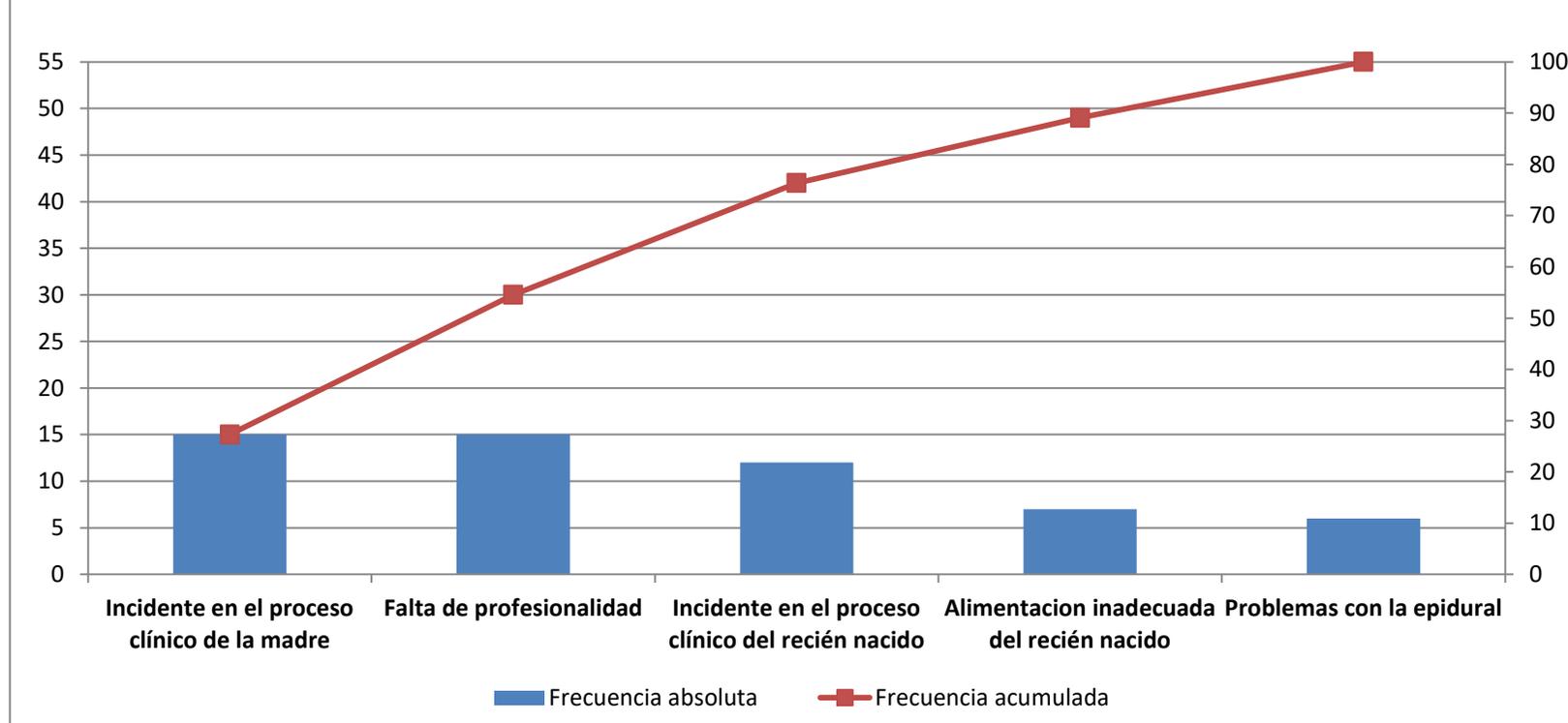
ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	No		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	199	171	85,9	81,1	90,8
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	135	84,4	78,7	90,0
III	Hospital Rafael Méndez	80	72	90,0	83,4	96,6
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	76	71	93,4	87,8	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	72	90,0	83,4	96,6
Servicio Murciano de Salud		675	597	88,4	86,0	90,9

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

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Incidente en el proceso clínico de la madre		Falta de profesionalidad		Incidente en el proceso clínico del recién nacido		Alimentación inadecuada del recién nacido (poca cantidad, no querer dar biberones, etc)		Problemas con la epidural	
		n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	28	5	17,9	4	14,3	4	14,3	3	10,7	3	10,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	24	4	16,7	6	25,0	3	12,5	3	12,5	0	0,0
III	Hospital Rafael Méndez	8	4	50,0	1	12,5	1	12,5	1	12,5	0	0,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	1	25,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	0	0,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	1	12,5	1	12,5	2	25,0	0	0,0	1	12,5
Servicio Murciano de Salud		77	15	19,5	15	19,5	12	15,6	7	9,1	6	7,8

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 55

41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	27	20	74,1	57,5	90,6
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	24	15	62,5	43,1	81,9
III	Hospital Rafael Méndez	6	3	50,0	10,0	90,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	2	50,0	1,0	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	4	2	50,0	1,0	99,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	3	37,5	4,0	71,0
Servicio Murciano de Salud		73	45	61,6	50,5	72,8

42. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	28	12	42,9	24,5	61,2
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	23	8	34,8	15,3	54,2
III	Hospital Rafael Méndez	7	2	28,6	0,0	62,0
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	2	50,0	1,0	99,0
V	Hospital Virgen del Castillo	5	2	40,0	0,0	82,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	1	12,5	0,0	35,4
Servicio Murciano de Salud		75	27	36,0	25,1	46,9

43. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	Sí		ICI	ICS
		n	n	%		
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	28	5	17,9	3,7	32,0
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	24	3	12,5	0,0	25,7
III	Hospital Rafael Méndez	7	1	14,3	0,0	40,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	4	1	25,0	0,0	67,4
V	Hospital Virgen del Castillo	5	1	20,0	0,0	55,1
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	8	2	25,0	0,0	55,0
Servicio Murciano de Salud		76	13	17,1	8,6	25,6

44. ¿Cómo de segura 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	200	172	86,0	81,2	90,8	8,9	1,3
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	132	82,5	76,6	88,4	8,6	1,7
III	Hospital Rafael Méndez	78	68	87,2	79,8	94,6	8,9	1,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	74	92,5	86,7	98,3	9,1	1,1
V	Hospital Virgen del Castillo	75	66	88,0	80,6	95,4	8,8	1,8
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	67	84,8	76,9	92,7	8,9	1,5
Servicio Murciano de Salud		672	579	86,2	83,5	88,8	8,8	1,5

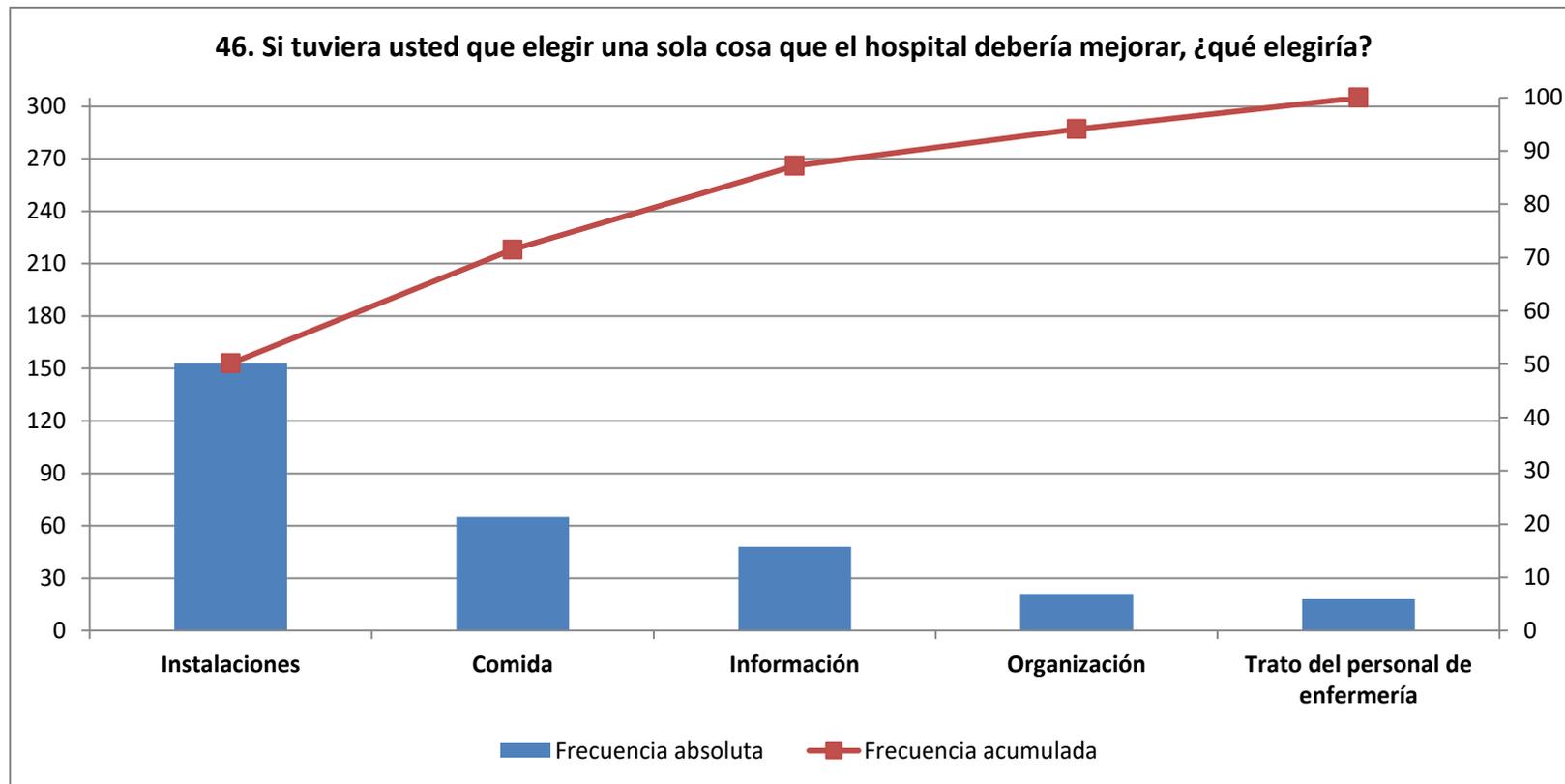
45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	169	84,5	79,5	89,5	8,9	1,5
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	160	127	79,4	73,1	85,6	8,6	1,5
III	Hospital Rafael Méndez	80	69	86,3	78,7	93,8	8,8	1,7
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	71	88,8	81,8	95,7	9,0	1,2
V	Hospital Virgen del Castillo	76	61	80,3	71,3	89,2	8,5	1,9
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	66	83,5	75,4	91,7	8,6	1,7
Servicio Murciano de Salud		675	563	83,4	80,6	86,2	8,8	1,6

46. Según su experiencia, si tuviera usted 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)		Información (más amplia, más clara, más veces, identificación del personal, etc)		Organización (control de visitas, respetar descanso, distribución de pacientes por habitación, etc)		Trato del personal de enfermería	
			n	n	%	n	%	n	%	n	%	n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	144	51	35,4	11	7,6	18	12,5	8	5,6	7	4,9
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	119	30	25,2	24	20,2	11	9,2	7	5,9	4	3,4
III	Hospital Rafael Méndez	45	17	37,8	4	8,9	2	4,4	1	2,2	4	8,9
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	46	15	32,6	10	21,7	5	10,9	1	2,2	0	0,0
V	Hospital Virgen del Castillo	45	20	44,4	6	13,3	3	6,7	1	2,2	0	0,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	56	20	35,7	10	17,9	9	16,1	3	5,4	3	5,4
Servicio Murciano de Salud		455	153	33,6	65	14,3	48	10,5	21	4,6	18	4,0

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 305

49. 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	199	179	89,9	85,8	94,1
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	144	90,6	86,0	95,1
III	Hospital Rafael Méndez	80	66	82,5	74,2	90,8
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	76	95,0	90,2	99,8
V	Hospital Virgen del Castillo	76	66	86,8	79,2	94,4
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	80	71	88,8	81,8	95,7
Servicio Murciano de Salud		674	602	89,3	87,0	91,6

50. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?

ÁREA - HOSPITAL		Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
		n	n	%				
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	200	176	88,0	83,5	92,5	9,0	1,7
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	159	133	83,6	77,9	89,4	8,8	1,8
III	Hospital Rafael Méndez	80	64	80,0	71,2	88,8	8,6	2,2
IV	Hospital Comarcal del Noroeste	80	71	88,8	81,8	95,7	8,9	1,3
V	Hospital Virgen del Castillo	75	56	74,7	64,8	84,5	8,5	2,0
VIII	Hospital General Universitario Los Arcos del Mar Menor	79	63	79,7	70,9	88,6	8,7	1,7
Servicio Murciano de Salud		673	563	83,7	80,9	86,4	8,8	1,8

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

SERVICIOS OBSTÉTRICOS	Servicio Murciano de Salud	HCU Virgen de la Arrixaca	C. Hospitalario de Cartagena	H Rafael Méndez	H Comarcal del Noroeste	H Virgen del Castillo	HGU Los Arcos del Mar Menor
2. Durante el tiempo que permaneció en la sala de dilatación y/o paritorio, ¿le permitieron tener un acompañante?	96,0	98,4	94,8	89,0	98,6	100	93,2
3. ¿Le preguntaron si quería que le pusieran la epidural?	94,0	96,2	97,4	88,7	92,8	84,7	97,1
4. ¿Le preguntaron si tenía dolor?	92,7	91,8	94,8	93,1	93,0	92,9	90,1
5. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	89,4	94,4	89,1	80,6	93,0	84,1	87,0
6. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las matronas?	97,8	97,3	97,4	97,3	98,6	98,6	98,6
7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del ginecólogo?	95,7	94,2	93,4	97,1	98,4	98,4	97,0
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del pediatra?	98,6	97,8	99,0	100	100	98,0	97,8
9. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad mientras estaba en la sala de dilatación o paritorio?	96,0	93,5	97,4	98,6	97,2	95,8	95,8
10. ¿Cómo valora el trato que recibió de las matronas?	97,5	98,4	98,7	98,6	95,8	91,7	98,6
11. ¿Cómo valora el trato que recibió del ginecólogo?	96,5	95,5	94,4	98,6	96,8	98,4	98,6
12. ¿Cómo valora el trato que recibió del pediatra?	96,4	96,2	99,0	100	95,7	89,8	95,6
13. ¿Cómo valora la información que recibieron sus acompañantes sobre cómo le iban a usted las cosas en dilatación o paritorio?	90,6	91,4	92,4	88,6	89,7	85,9	92,6
14. Después del parto, ¿le colocaron a su hijo sobre su pecho y abdomen para favorecer el contacto piel con piel?	99,8	99,3	100	100	100	100	100
15. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron sobre cómo estaba su hijo/a después del parto?	91,8	91,9	91,8	93,8	97,5	89,3	85,9
16. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada?	69,3	61,9	66,7	72,5	85,0	77,6	65,8
17. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad donde estuvo ingresada, ¿cómo valora la información que le dieron?	96,1	94,3	97,2	96,6	100	94,9	94,0
18. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó su nombre y apellidos para confirmar su identidad?	94,2	92,3	91,3	98,7	100	97,2	90,8
19. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	93,6	92,5	95,6	93,8	96,3	92,1	91,3
21. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	72,1	70,0	70,6	77,5	87,5	65,3	66,3
23. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	77,9	77,0	65,6	87,2	87,5	89,5	75,0
25. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	89,0	85,4	83,6	96,3	95,0	89,5	95,0
27. Durante su estancia en el hospital, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería u otro tipo de personal?	78,6	77,1	72,7	80,9	87,5	87,0	76,6
28. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	96,0	94,5	95,0	98,8	97,5	97,4	96,2
29. ¿Cómo valora el trato que recibió de los pediatras?	95,8	96,5	96,3	98,7	96,1	93,2	92,3
30. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	92,4	92,0	91,8	95,0	97,5	90,8	88,8
31. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	90,2	90,0	92,3	93,8	95,0	85,5	82,5
32. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	95,9	98,0	97,4	97,5	89,9	93,4	94,9
33. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	92,9	90,5	93,8	95,0	96,3	89,5	95,0
34. Mientras estuvo ingresada en planta, ¿le preguntaron si tenía dolor?	90,9	93,0	86,8	96,3	97,5	90,8	82,3
35. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	92,4	94,9	89,5	87,0	97,5	86,1	97,4
36. ¿Cómo valora las explicaciones que le dieron al llegar a planta sobre los cuidados y la alimentación que debía dar a su hijo/a?	79,2	70,4	80,1	83,8	86,3	89,2	78,8
37. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y cuidados que debía seguir usted en su casa?	88,2	79,9	83,4	97,3	97,4	91,9	94,5
38. ¿Qué le parecieron las explicaciones que le dieron, antes de irse de alta, sobre el tratamiento y cuidados que debía seguir su hijo/a en su casa?	87,5	80,8	84,8	96,1	93,4	89,2	91,4
39. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados o en los de su hijo/a?	88,4	85,9	84,4	90,0	95,0	93,4	90,0
41. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	61,6						
42. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	36,0						
43. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	17,1						
44. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	86,2	86,0	82,5	87,2	92,5	88,0	84,8
44bis. ¿Cómo de segura se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	8,8	8,9	8,6	8,9	9,1	8,8	8,9
45. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz?	83,4	84,5	79,4	86,3	88,8	80,3	83,5
45bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital donde ingresó para dar a luz? (media)	8,8	8,9	8,6	8,8	9,0	8,5	8,6
49. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	89,3	89,9	90,6	82,5	95,0	86,8	88,8
50. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares?	83,7	88,0	83,6	80,0	88,8	74,7	79,7
50bis. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigas y familiares? (media)	8,8	9,0	8,8	8,6	8,9	8,5	8,7

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 más alto de forma estadísticamente significativa en el hospital que en el Área de Salud.

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