

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN  
**Hospitalización Concertada**  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Datos 2023

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

Enero 2024





## AUTORES

### DIRECCIÓN DEL PROYECTO

**Carlos Alberto Arenas Díaz.** Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

**José Eduardo Calle Urra.** Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. 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

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

**Inés Sánchez Rodríguez.** Facultativo Especialista de Salud Pública y Medicina Preventiva. Servicio Murciano de Salud.

### 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	62

## RESUMEN METODOLÓGICO

### POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes que han sido intervenidos/as y dados/as de alta en hospitales concertados del 17 de abril al 11 de junio y del 4 de septiembre al 29 de octubre de 2023, y que han permanecido en ellos como mínimo una estancia completa. En el caso de no poder responder al cuestionario el paciente 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 6 hospitales concertados:

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

### 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 **451** encuestas.

### INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

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

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en el 86,7% de los casos y al acompañante en el 13,3%.

La duración media de la entrevista ha sido de 9,44 minutos (5-15 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, del primer corte se inició el día 08/05/2023 y finalizó el 15/06/2023 y del segundo corte se inició el día 19/09/2023 y finalizó el 02/11/2023.

### 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%.

\***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; **Carmen Cánovas Caravaca.** Hospital Quirónsalud (IDCQ).

# VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

## Tamaño de la Muestra

<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>
	<b>n</b>
Hospital Viamed San José	80
Hospital Virgen del Alcázar	70
Hospital Mesa del Castillo	70
Ribera Hospital de Molina	78
Hospital Perpetuo Socorro	73
Hospital Quirónsalud	80
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>451</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	%		
Hospital Viamed San José	80	0	0,0	1	1,2	15	18,8	40	50,0	24	30,0	56,4	15,2
Hospital Virgen del Alcázar	70	0	0,0	2	2,9	15	21,4	32	45,7	21	30,0	55,6	14,4
Hospital Mesa del Castillo	70	1	1,4	2	3,0	12	17,1	33	47,1	22	31,4	57,3	14,7
Ribera Hospital de Molina	78	0	0,0	3	3,8	18	23,1	38	48,7	19	24,4	53,4	15,6
Hospital Perpetuo Socorro	73	0	0,0	4	5,5	4	5,5	32	43,8	33	45,2	61,5	14,4
Hospital Quirónsalud	80	1	1,3	2	2,4	13	16,3	36	45,0	28	35,0	56,5	15,2
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>451</b>	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>14</b>	<b>3,1</b>	<b>77</b>	<b>17,1</b>	<b>211</b>	<b>46,8</b>	<b>147</b>	<b>32,6</b>	<b>56,7</b>	<b>15,0</b>

## Edad del informante

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	%		
Hospital Viamed San José	9	1	11,1	2	22,2	6	66,7	0	0,0	45,9	11,1
Hospital Virgen del Alcázar	5	0	0,0	0	0,0	4	80,0	1	20,0	57,6	11,0
Hospital Mesa del Castillo	10	0	0,0	1	10,0	5	50,0	4	40,0	56,0	10,9
Ribera Hospital de Molina	9	0	0,0	1	11,1	6	66,7	2	22,2	55,8	9,9
Hospital Perpetuo Socorro	16	0	0,0	4	25,0	10	62,5	2	12,5	49,8	11,5
Hospital Quirónsalud	11	0	0,0	2	18,2	7	63,6	2	18,2	50,8	11,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>1,7</b>	<b>10</b>	<b>16,7</b>	<b>38</b>	<b>63,3</b>	<b>11</b>	<b>18,3</b>	<b>52,0</b>	<b>11,4</b>

## Sexo del paciente

HOSPITAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	80	35	43,8	45	56,2
Hospital Virgen del Alcázar	70	33	47,1	37	52,9
Hospital Mesa del Castillo	70	29	41,4	41	58,6
Ribera Hospital de Molina	78	38	48,7	40	51,3
Hospital Perpetuo Socorro	73	28	38,4	45	61,6
Hospital Quirónsalud	80	40	50,0	40	50,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>451</b>	<b>203</b>	<b>45,0</b>	<b>248</b>	<b>55,0</b>

## Sexo del informante

HOSPITAL	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	9	4	44,4	5	55,6
Hospital Virgen del Alcázar	5	1	20,0	4	80,0
Hospital Mesa del Castillo	10	3	30,0	7	70,0
Ribera Hospital de Molina	9	1	11,1	8	88,9
Hospital Perpetuo Socorro	16	5	31,3	11	68,7
Hospital Quirónsalud	11	3	27,3	8	72,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>60</b>	<b>17</b>	<b>28,3</b>	<b>43</b>	<b>71,7</b>

## Estudios del paciente

HOSPITAL	Total Contestan*	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	78	36	46,2	42	53,8
Hospital Virgen del Alcázar	70	44	62,9	26	37,1
Hospital Mesa del Castillo	69	38	55,1	31	44,9
Ribera Hospital de Molina	78	30	38,5	48	61,5
Hospital Perpetuo Socorro	73	41	56,2	32	43,8
Hospital Quirónsalud	78	43	55,1	35	44,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>446</b>	<b>232</b>	<b>52,0</b>	<b>214</b>	<b>48,0</b>

## Estudios del informante

HOSPITAL	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	9	2	22,2	7	77,8
Hospital Virgen del Alcázar	5	2	40,0	3	60,0
Hospital Mesa del Castillo	10	4	40,0	6	60,0
Ribera Hospital de Molina	9	5	55,6	4	44,4
Hospital Perpetuo Socorro	16	3	18,8	13	81,2
Hospital Quirónsalud	10	3	30,0	7	70,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>59</b>	<b>19</b>	<b>32,2</b>	<b>40</b>	<b>67,8</b>

## Nacionalidad del paciente

HOSPITAL	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	80	71	88,8	9	11,2
Hospital Virgen del Alcázar	70	62	88,6	8	11,4
Hospital Mesa del Castillo	70	65	92,9	5	7,1
Ribera Hospital de Molina	78	74	94,9	4	5,1
Hospital Perpetuo Socorro	73	65	89,0	8	11,0
Hospital Quirónsalud	80	79	98,8	1	1,2
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>451</b>	<b>416</b>	<b>92,2</b>	<b>35</b>	<b>7,8</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	79	46	58,2	33	41,8
Hospital Virgen del Alcázar	69	40	58,0	29	42,0
Hospital Mesa del Castillo	70	33	47,1	37	52,9
Ribera Hospital de Molina	78	42	53,8	36	46,2
Hospital Perpetuo Socorro	73	43	58,9	30	41,1
Hospital Quirónsalud	79	45	57,0	34	43,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>448</b>	<b>249</b>	<b>55,6</b>	<b>199</b>	<b>44,4</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	79	2	76	98,7	96,2	100
Hospital Virgen del Alcázar	69	2	65	97,0	92,9	100
Hospital Mesa del Castillo	67	6	56	91,8	84,9	98,7
Ribera Hospital de Molina	78	8	63	90,0	83,0	97,0
Hospital Perpetuo Socorro	73	1	68	94,4	89,2	99,7
Hospital Quirónsalud	78	4	69	93,2	87,5	99,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>444</b>	<b>23</b>	<b>397</b>	<b>94,3</b>	<b>92,1</b>	<b>96,5</b>

\*Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen aquellos/as pacientes que no han recibido ninguna información.

## 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	79	11	58	85,3	76,9	93,7
Hospital Virgen del Alcázar	69	7	59	95,2	89,8	100
Hospital Mesa del Castillo	68	4	52	81,3	71,7	90,8
Ribera Hospital de Molina	77	10	45	67,2	55,9	78,4
Hospital Perpetuo Socorro	73	10	52	82,5	73,2	91,9
Hospital Quirónsalud	80	10	57	81,4	72,3	90,5
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>446</b>	<b>52</b>	<b>323</b>	<b>82,0</b>	<b>78,2</b>	<b>85,8</b>

\*Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se excluyen aquellos/as pacientes a los que no les preocupaba nada.

### 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	79	78	98,7	96,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	69	68	98,6	95,7	100
Hospital Mesa del Castillo	70	70	100	100	100
Ribera Hospital de Molina	78	76	97,4	93,9	100
Hospital Perpetuo Socorro	71	71	100	100	100
Hospital Quirónsalud	80	78	97,5	94,1	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>447</b>	<b>441</b>	<b>98,7</b>	<b>97,6</b>	<b>99,7</b>

**4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿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	78	73	93,6	88,2	99,0
Hospital Virgen del Alcázar	66	65	98,5	95,5	100
Hospital Mesa del Castillo	65	60	92,3	85,8	98,8
Ribera Hospital de Molina	75	68	90,7	84,1	97,3
Hospital Perpetuo Socorro	67	58	86,6	78,4	94,7
Hospital Quirónsalud	74	70	94,6	89,4	99,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>425</b>	<b>394</b>	<b>92,7</b>	<b>90,2</b>	<b>95,2</b>

**5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo?**

<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	69	49	71,0	60,3	81,7
Hospital Virgen del Alcázar	59	52	88,1	79,9	96,4
Hospital Mesa del Castillo	60	54	90,0	82,4	97,6
Ribera Hospital de Molina	67	48	71,6	60,8	82,4
Hospital Perpetuo Socorro	59	46	78,0	67,4	88,5
Hospital Quirónsalud	73	71	97,3	93,5	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>387</b>	<b>320</b>	<b>82,7</b>	<b>78,9</b>	<b>86,5</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	74	52	70,3	59,9	80,7
Hospital Virgen del Alcázar	67	45	67,2	55,9	78,4
Hospital Mesa del Castillo	66	41	62,1	50,4	73,8
Ribera Hospital de Molina	76	44	57,9	46,8	69,0
Hospital Perpetuo Socorro	73	43	58,9	47,6	70,2
Hospital Quirónsalud	74	53	71,6	61,3	81,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>430</b>	<b>278</b>	<b>64,7</b>	<b>60,1</b>	<b>69,2</b>

**7. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿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	51	51	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	43	43	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	41	40	97,6	92,8	100
Ribera Hospital de Molina	44	41	93,2	85,7	100
Hospital Perpetuo Socorro	43	41	95,3	89,1	100
Hospital Quirónsalud	52	52	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>274</b>	<b>268</b>	<b>97,8</b>	<b>96,1</b>	<b>99,5</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	76	73	96,1	91,7	100
Hospital Virgen del Alcázar	68	61	89,7	82,5	96,9
Hospital Mesa del Castillo	67	60	89,6	82,2	96,9
Ribera Hospital de Molina	75	63	84,0	75,7	92,3
Hospital Perpetuo Socorro	69	64	92,8	86,6	98,9
Hospital Quirónsalud	72	68	94,4	89,2	99,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>427</b>	<b>389</b>	<b>91,1</b>	<b>88,4</b>	<b>93,8</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	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospital Virgen del Alcázar	67	65	97,0	92,9	100
Hospital Mesa del Castillo	68	64	94,1	88,5	99,7
Ribera Hospital de Molina	77	76	98,7	96,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	70	67	95,7	91,0	100
Hospital Quirónsalud	76	74	97,4	93,8	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>438</b>	<b>422</b>	<b>96,3</b>	<b>94,6</b>	<b>98,1</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	80	73	91,3	85,1	97,4	9,1	1,1
Hospital Virgen del Alcázar	70	64	91,4	84,9	98,0	9,1	1,3
Hospital Mesa del Castillo	70	58	82,9	74,0	91,7	8,9	1,6
Ribera Hospital de Molina	78	62	79,5	70,5	88,4	8,6	2,0
Hospital Perpetuo Socorro	73	62	84,9	76,7	93,1	8,8	1,4
Hospital Quirónsalud	80	74	92,5	86,7	98,3	9,1	1,5
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>451</b>	<b>393</b>	<b>87,1</b>	<b>84,1</b>	<b>90,2</b>	<b>8,9</b>	<b>1,5</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	78	71	91,0	84,7	97,4
Hospital Virgen del Alcázar	65	56	86,2	77,8	94,6
Hospital Mesa del Castillo	68	58	85,3	76,9	93,7
Ribera Hospital de Molina	74	60	81,1	72,2	90,0
Hospital Perpetuo Socorro	71	62	87,3	79,6	95,1
Hospital Quirónsalud	76	67	88,2	80,9	95,4
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>432</b>	<b>374</b>	<b>86,6</b>	<b>83,4</b>	<b>89,8</b>

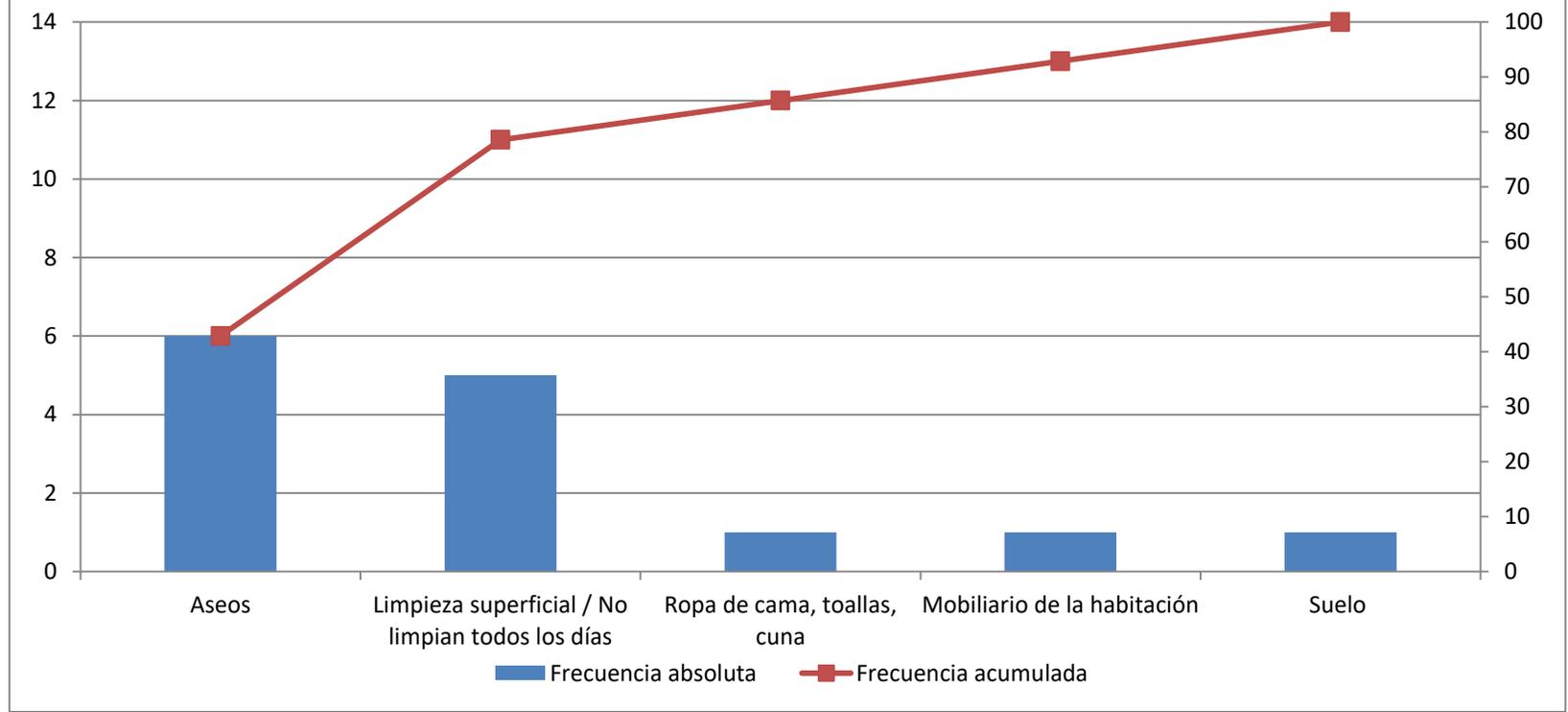
## 12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospital Virgen del Alcázar	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Mesa del Castillo	68	65	95,6	90,7	100
Ribera Hospital de Molina	78	75	96,2	91,9	100
Hospital Perpetuo Socorro	73	72	98,6	96,0	100
Hospital Quirónsalud	80	78	97,5	94,1	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>449</b>	<b>435</b>	<b>96,9</b>	<b>95,3</b>	<b>98,5</b>

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

HOSPITAL	Total contestan	Aseos		Limpieza superficial / No limpian todos los días		Ropa de cama, toallas, cuna (sucia, no la cambian a diario, etc)		Mobiliario de la habitación		Suelo	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	4	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0	1	33,3
Hospital Perpetuo Socorro	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0
Hospital Quirónsalud	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>42,9</b>	<b>5</b>	<b>35,7</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>

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



n= 14

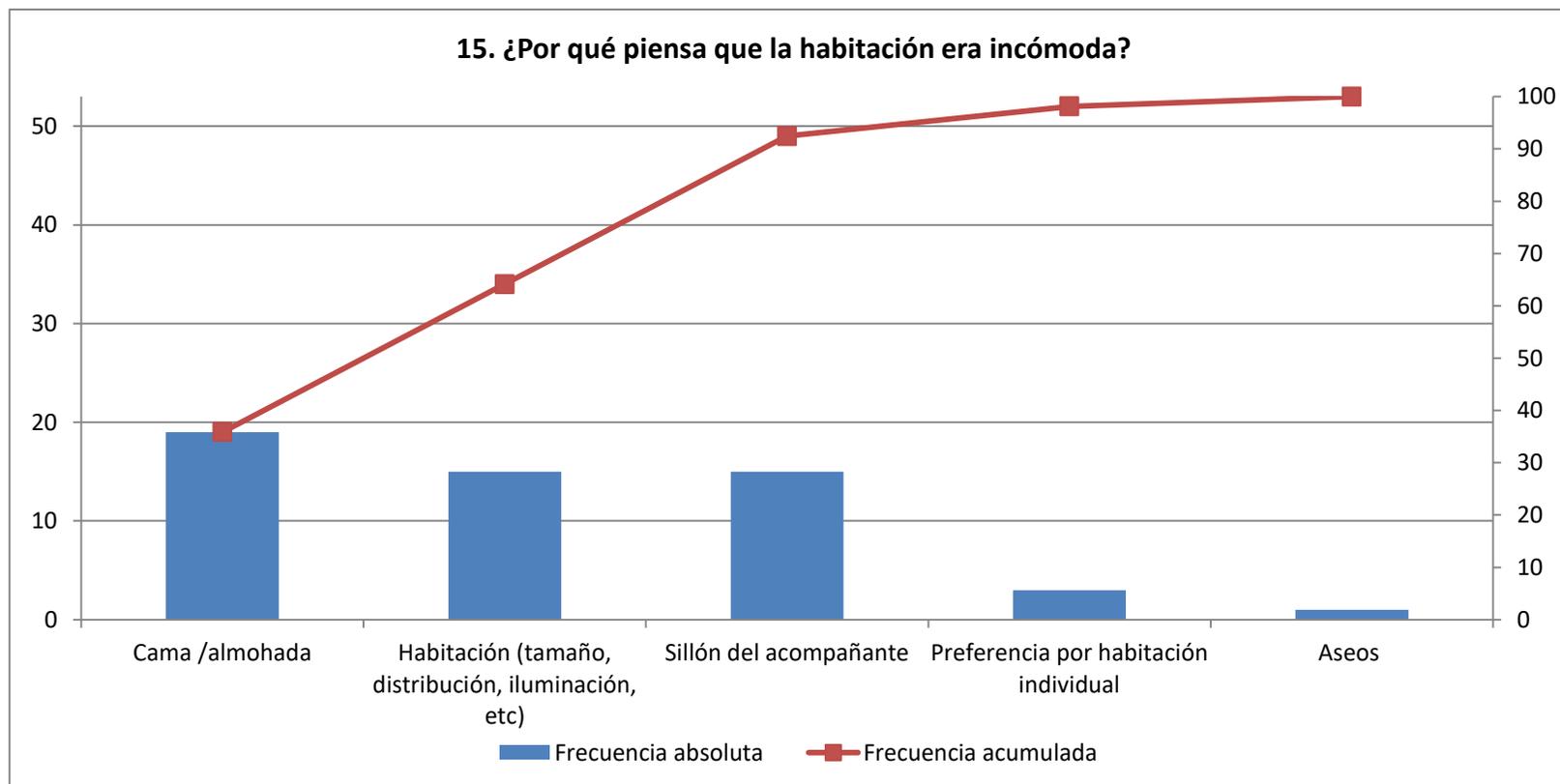
#### 14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

<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	80	67	83,8	75,7	91,8
Hospital Virgen del Alcázar	70	58	82,9	74,0	91,7
Hospital Mesa del Castillo	70	58	82,9	74,0	91,7
Ribera Hospital de Molina	78	77	98,7	96,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	73	61	83,6	75,1	92,1
Hospital Quirónsalud	80	77	96,3	92,1	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>451</b>	<b>398</b>	<b>88,2</b>	<b>85,3</b>	<b>91,2</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Cama / almohada (dura, pequeña, incómoda, colchón hundido, etc)		Habitación pequeña, mal distribuida, estrecha, mal iluminada, etc.		Sillón del acompañante (viejo, incómodo, duro, roto, etc)		Preferencia por habitación individual(ruido, visitas, etc)		Aseos / baños (antiguos, estrechos, no adaptados minusválidos, se sale el agua de la ducha, grifos gotean, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	13	6	46,2	3	23,1	4	30,8	0	0,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	12	5	33,3	5	41,7	2	16,7	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	12	4	33,3	2	16,7	6	50,0	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	12	3	25,0	5	41,7	2	16,7	1	8,3	1	8,3
Hospital Quirónsalud	3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>53</b>	<b>19</b>	<b>35,8</b>	<b>15</b>	<b>28,3</b>	<b>15</b>	<b>28,3</b>	<b>3</b>	<b>5,7</b>	<b>1</b>	<b>1,9</b>

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



n= 53

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

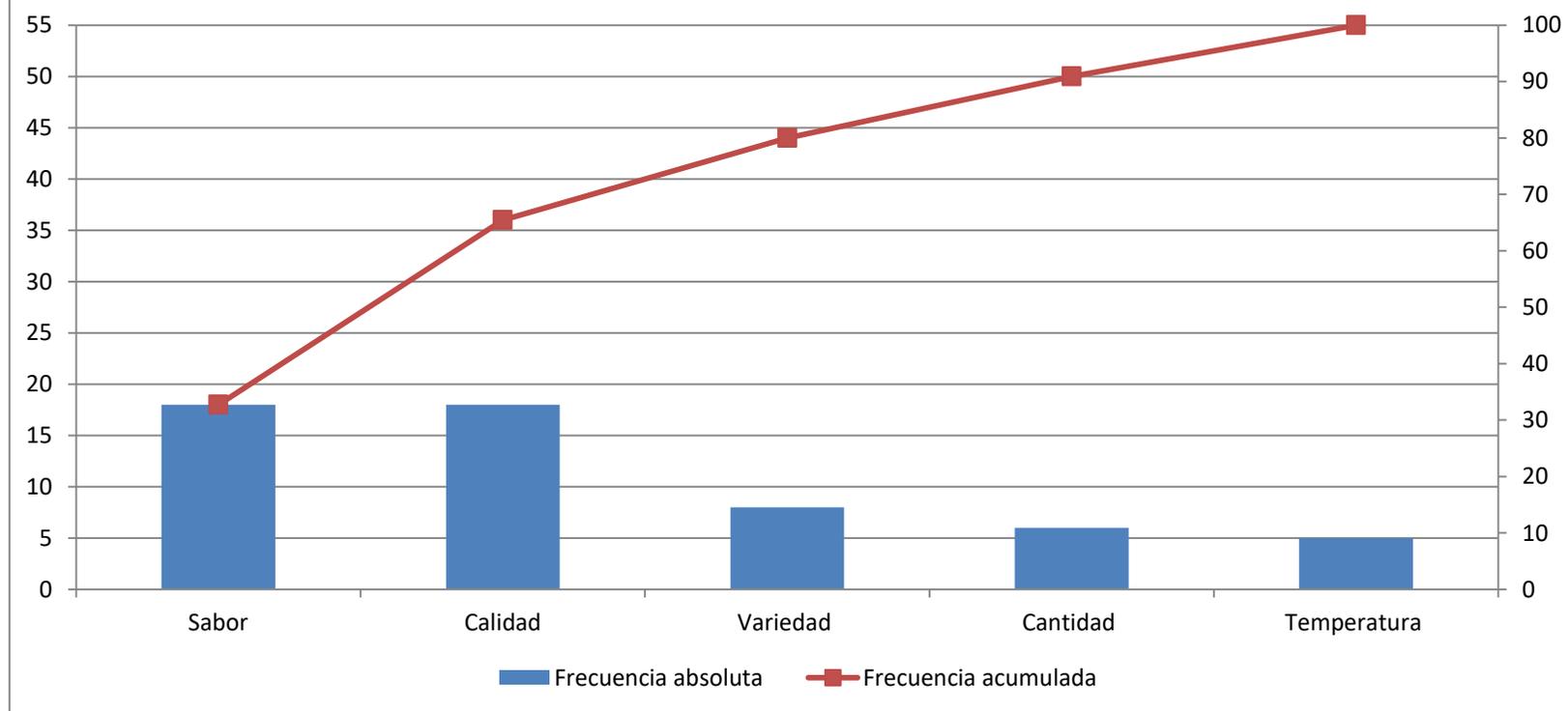
<b>HOSPITAL</b>	<b>Total Contestan</b>	<b>Muy bien o bien</b>		<b>ICI</b>	<b>ICS</b>
	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		
Hospital Viamed San José	71	59	83,1	74,4	91,8
Hospital Virgen del Alcázar	65	61	93,8	88,0	99,7
Hospital Mesa del Castillo	58	43	74,1	62,9	85,4
Ribera Hospital de Molina	64	49	76,6	66,2	86,9
Hospital Perpetuo Socorro	68	53	77,9	68,1	87,8
Hospital Quirónsalud	74	68	91,9	85,7	98,1
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>400</b>	<b>333</b>	<b>83,3</b>	<b>79,6</b>	<b>86,9</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 menu, etc)</b>		<b>Cantidad (poca, escasa, mucha, etc)</b>		<b>Temperatura (fría, caliente, 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	11	3	27,3	3	27,3	2	18,2	2	18,2	1	9,1
Hospital Virgen del Alcázar	4	0	0,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	2	50,0
Hospital Mesa del Castillo	15	6	40,0	5	33,3	1	6,7	1	6,7	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	14	4	28,6	2	14,3	3	21,4	1	7,1	0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	15	5	33,3	4	26,7	1	6,7	2	13,3	2	13
Hospital Quirónsalud	6	0	0,0	3	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>65</b>	<b>18</b>	<b>27,7</b>	<b>18</b>	<b>27,7</b>	<b>8</b>	<b>12,3</b>	<b>6</b>	<b>9,2</b>	<b>5</b>	<b>7,7</b>

Se especifican los incumplimientos más citados

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



n= 55

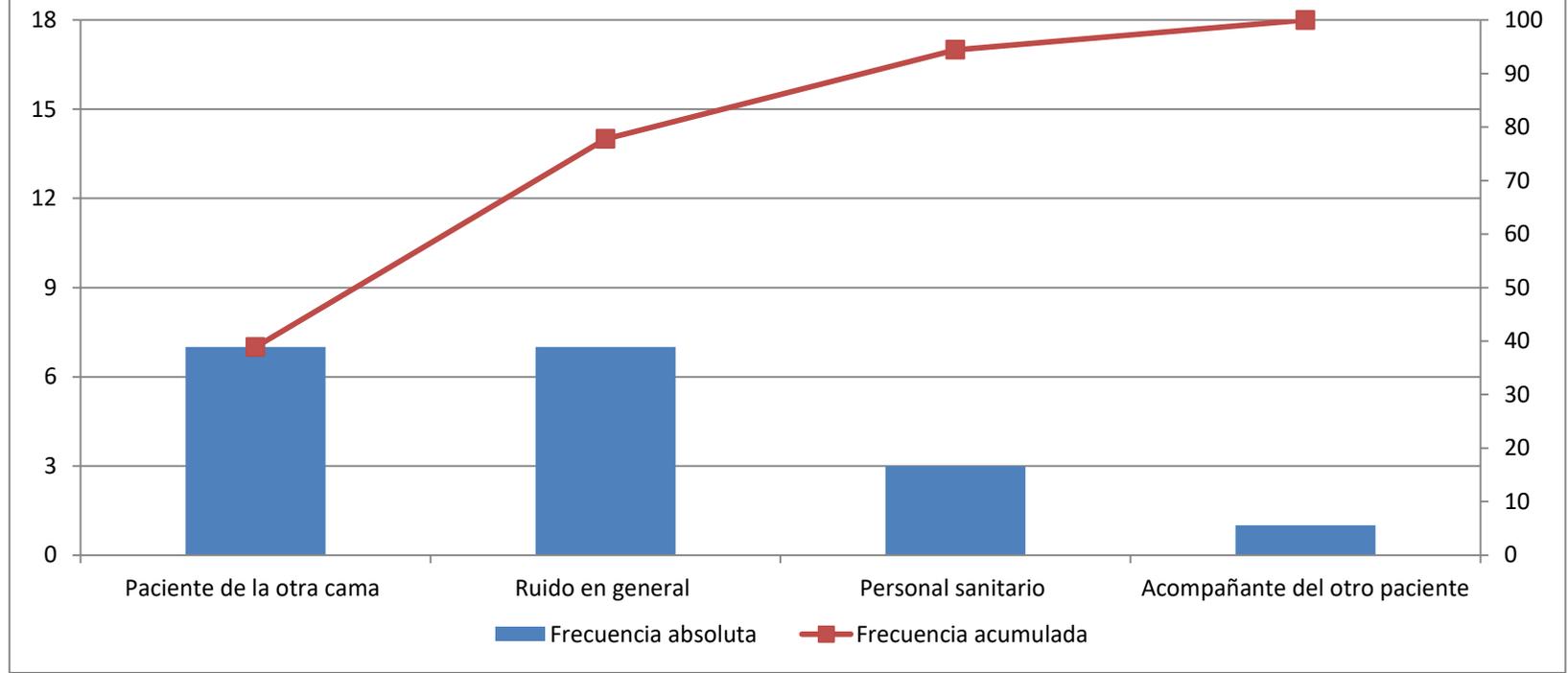
**18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?**

<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	77	75	97,4	93,8	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	66	94,3	88,8	99,7
Hospital Mesa del Castillo	69	63	91,3	84,7	98,0
Ribera Hospital de Molina	78	77	98,7	96,2	100
Hospital Perpetuo Socorro	73	70	95,9	91,3	100
Hospital Quirónsalud	80	77	96,3	92,1	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>447</b>	<b>428</b>	<b>95,7</b>	<b>93,9</b>	<b>97,6</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, quejas, etc)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, calefacción, etc)		Personal sanitario (ruido, interrupciones, entrar por la noche, etc)		Acompañante del otro paciente (mucho ruido, tv muy alta, ronquidos, hablar fuerte, etc)	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	2	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	4	0	0,0	3	75,0	0	0,0	1	25,0
Hospital Mesa del Castillo	6	4	66,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	1	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hospital Perpetuo Socorro	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0
Hospital Quirónsalud	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>38,9</b>	<b>7</b>	<b>38,9</b>	<b>3</b>	<b>16,7</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>

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



n= 18

**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	80	68	85,0	77,2	92,8	9,0	1,5
Hospital Virgen del Alcázar	69	63	91,3	84,7	98,0	8,9	2,0
Hospital Mesa del Castillo	65	54	83,1	74,0	92,2	8,6	2,4
Ribera Hospital de Molina	76	56	73,7	63,8	83,6	8,0	2,7
Hospital Perpetuo Socorro	73	59	80,8	71,8	89,9	8,5	2,0
Hospital Quirónsalud	79	67	84,8	76,9	92,7	8,8	1,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>442</b>	<b>367</b>	<b>83,0</b>	<b>79,5</b>	<b>86,5</b>	<b>8,6</b>	<b>2,1</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	80	70	87,5	80,3	94,7	9,0	1,5
Hospital Virgen del Alcázar	70	64	91,4	84,9	98,0	9,2	1,6
Hospital Mesa del Castillo	68	58	85,3	76,9	93,7	8,8	2,1
Ribera Hospital de Molina	76	64	84,2	76,0	92,4	8,5	2,1
Hospital Perpetuo Socorro	73	63	86,3	78,4	94,2	9,0	1,5
Hospital Quirónsalud	78	74	94,9	90,0	99,8	9,2	1,4
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>445</b>	<b>393</b>	<b>88,3</b>	<b>85,3</b>	<b>91,3</b>	<b>8,9</b>	<b>1,7</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	79	78	98,7	96,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Mesa del Castillo	66	63	95,5	90,4	100
Ribera Hospital de Molina	73	66	90,4	83,7	97,2
Hospital Perpetuo Socorro	71	69	97,2	93,3	100
Hospital Quirónsalud	78	74	94,9	90,0	99,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>437</b>	<b>419</b>	<b>95,9</b>	<b>94,0</b>	<b>97,7</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	80	78	97,5	94,1	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	69	98,6	95,8	100
Hospital Mesa del Castillo	70	67	95,7	91,0	100
Ribera Hospital de Molina	78	73	93,6	88,2	99,0
Hospital Perpetuo Socorro	73	69	94,5	89,3	99,7
Hospital Quirónsalud	79	76	96,2	92,0	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>450</b>	<b>432</b>	<b>96,0</b>	<b>94,2</b>	<b>97,8</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	78	76	97,4	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	67	67	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	67	63	94,0	88,4	99,7
Ribera Hospital de Molina	77	71	92,2	86,2	98,2
Hospital Perpetuo Socorro	71	69	97,2	93,3	100
Hospital Quirónsalud	77	77	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>437</b>	<b>423</b>	<b>96,8</b>	<b>95,1</b>	<b>98,4</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	80	80	100	100	100
Hospital Virgen del Alcázar	68	68	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	67	66	98,5	95,6	100
Ribera Hospital de Molina	74	72	97,3	93,6	100
Hospital Perpetuo Socorro	71	70	98,6	95,9	100
Hospital Quirónsalud	77	76	98,7	96,2	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>437</b>	<b>432</b>	<b>98,9</b>	<b>97,9</b>	<b>99,9</b>

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

<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	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospital Virgen del Alcázar	69	65	94,2	88,7	99,7
Hospital Mesa del Castillo	69	67	97,1	93,1	100
Ribera Hospital de Molina	78	75	96,2	91,9	100
Hospital Perpetuo Socorro	73	69	94,5	89,3	99,7
Hospital Quirónsalud	80	78	97,5	94,1	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>449</b>	<b>430</b>	<b>95,8</b>	<b>93,9</b>	<b>97,6</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	79	77	97,5	94,0	100
Hospital Virgen del Alcázar	70	66	94,3	88,8	99,7
Hospital Mesa del Castillo	64	63	98,4	95,4	100
Ribera Hospital de Molina	73	65	89,0	81,9	96,2
Hospital Perpetuo Socorro	72	70	97,2	93,4	100
Hospital Quirónsalud	77	77	100	100	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>435</b>	<b>418</b>	<b>96,1</b>	<b>94,3</b>	<b>97,9</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Muy buena o buena		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	80	76	95,0	90,2	99,8
Hospital Virgen del Alcázar	69	68	98,6	95,7	100
Hospital Mesa del Castillo	70	67	95,7	91,0	100
Ribera Hospital de Molina	77	72	93,5	88,0	99,0
Hospital Perpetuo Socorro	73	70	95,9	91,3	100
Hospital Quirónsalud	79	75	94,9	90,1	99,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>448</b>	<b>428</b>	<b>95,5</b>	<b>93,6</b>	<b>97,4</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	78	76	97,4	93,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	69	69	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	68	63	92,6	86,4	98,9
Ribera Hospital de Molina	76	71	93,4	87,8	99,0
Hospital Perpetuo Socorro	71	69	97,2	93,3	100
Hospital Quirónsalud	77	75	97,4	93,8	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>439</b>	<b>423</b>	<b>96,4</b>	<b>94,6</b>	<b>98,1</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	80	79	98,8	96,3	100
Hospital Virgen del Alcázar	67	67	100	100	100
Hospital Mesa del Castillo	67	66	98,5	95,6	100
Ribera Hospital de Molina	76	73	96,1	91,7	100
Hospital Perpetuo Socorro	71	71	100	100	100
Hospital Quirónsalud	77	76	98,7	96,2	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>438</b>	<b>432</b>	<b>98,6</b>	<b>97,5</b>	<b>99,7</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Hospital Viamed San José	78	70	89,7	83,0	96,5
Hospital Virgen del Alcázar	70	62	88,6	81,1	96,0
Hospital Mesa del Castillo	69	60	87,0	79,0	94,9
Ribera Hospital de Molina	76	61	80,3	71,3	89,2
Hospital Perpetuo Socorro	72	66	91,7	85,3	98,1
Hospital Quirónsalud	79	68	86,1	78,4	93,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>444</b>	<b>387</b>	<b>87,2</b>	<b>84,1</b>	<b>90,3</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	67	65	97,0	92,9	100
Hospital Virgen del Alcázar	61	59	96,7	92,3	100
Hospital Mesa del Castillo	65	64	98,5	95,5	100
Ribera Hospital de Molina	64	58	90,6	83,5	97,8
Hospital Perpetuo Socorro	68	66	97,1	93,0	100
Hospital Quirónsalud	71	69	97,2	93,3	100
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>396</b>	<b>381</b>	<b>96,2</b>	<b>94,3</b>	<b>98,1</b>

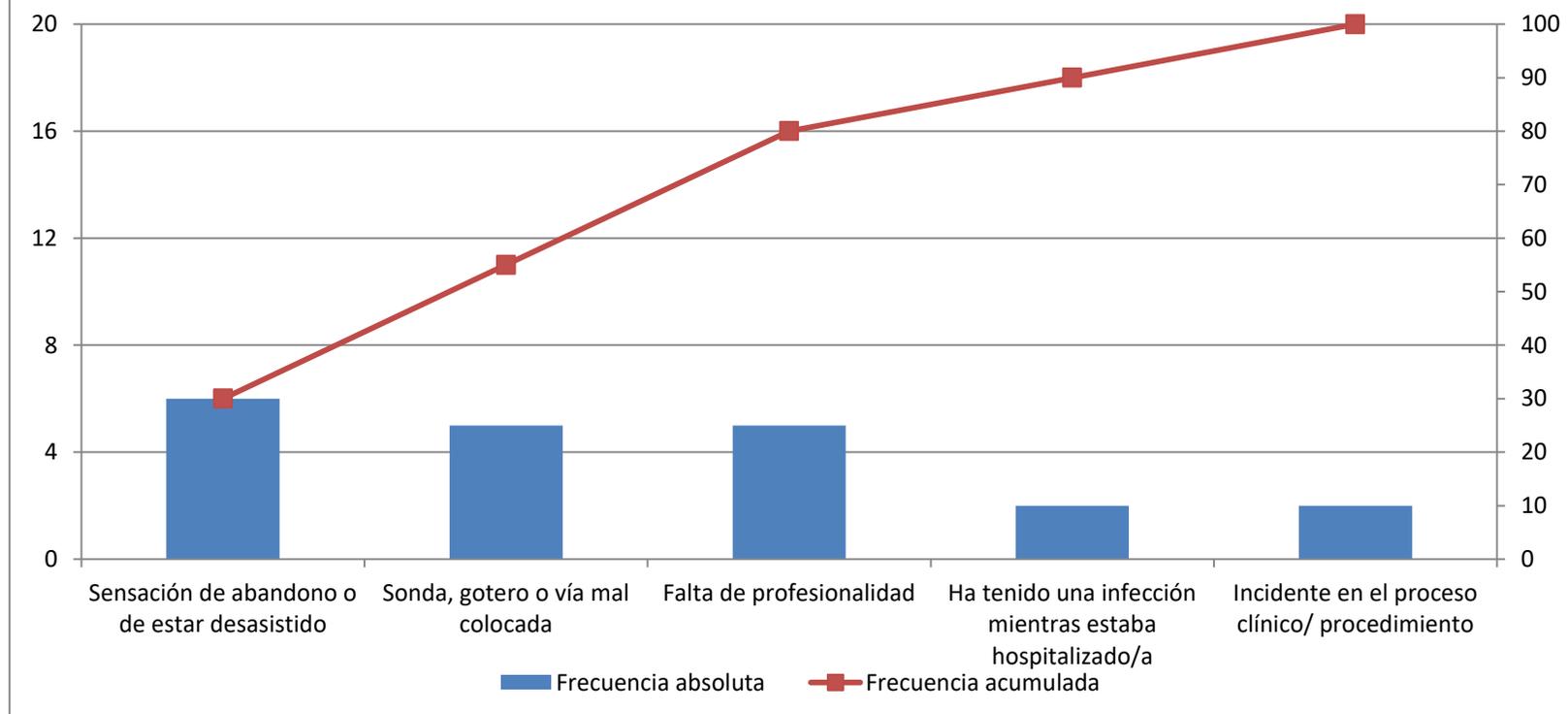
**33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?**

<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	79	75	94,9	90,1	99,8
Hospital Virgen del Alcázar	70	67	95,7	91,0	100
Hospital Mesa del Castillo	70	63	90,0	83,0	97,0
Ribera Hospital de Molina	78	71	91,0	84,7	97,4
Hospital Perpetuo Socorro	73	72	98,6	96,0	100
Hospital Quirónsalud	79	75	94,9	90,1	99,8
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>449</b>	<b>423</b>	<b>94,2</b>	<b>92,0</b>	<b>96,4</b>

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

HOSPITAL	Total Contestan	Sensación de abandono o de estar desasistido		Sonda, gotero o vía mal colocada		Falta de profesionalidad		Ha tenido una infección mientras estaba hospitalizado/a		Incidente en el proceso clínico/procedimiento	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hospital Viamed San José	4	1	25,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0
Hospital Virgen del Alcázar	3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	0	0,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	7	3	42,9	1	14,3	2	28,6	0	0,0	0	0,0
Ribera Hospital de Molina	7	2	28,6	2	28,6	1	14,3	0	0,0	1	14,3
Hospital Perpetuo Socorro	1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	0	0,0
Hospital Quirónsalud	4	0	0,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	1	25,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>23,1</b>	<b>5</b>	<b>19,2</b>	<b>5</b>	<b>19,2</b>	<b>2</b>	<b>7,7</b>	<b>2</b>	<b>7,7</b>

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



n= 20

### **35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?**

No se analizan los resultados por n menor de 30 casos para la totalidad de los Hospitales Concertados.

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

No se analizan los resultados por n menor de 30 casos para la totalidad de los Hospitales Concertados.

### **37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?**

No se analizan los resultados por n menor de 30 casos para la totalidad de los Hospitales Concertados.

**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	80	74	92,5	86,7	98,3	9,3	1,1
Hospital Virgen del Alcázar	70	66	94,3	88,8	99,7	9,4	0,9
Hospital Mesa del Castillo	69	61	88,4	80,9	96,0	9,1	1,4
Ribera Hospital de Molina	78	68	87,2	79,8	94,6	9,0	1,7
Hospital Perpetuo Socorro	73	68	93,2	87,4	98,9	9,3	1,1
Hospital Quirónsalud	80	76	95,0	90,2	99,8	9,5	1,2
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>450</b>	<b>413</b>	<b>91,8</b>	<b>89,2</b>	<b>94,3</b>	<b>9,3</b>	<b>1,3</b>

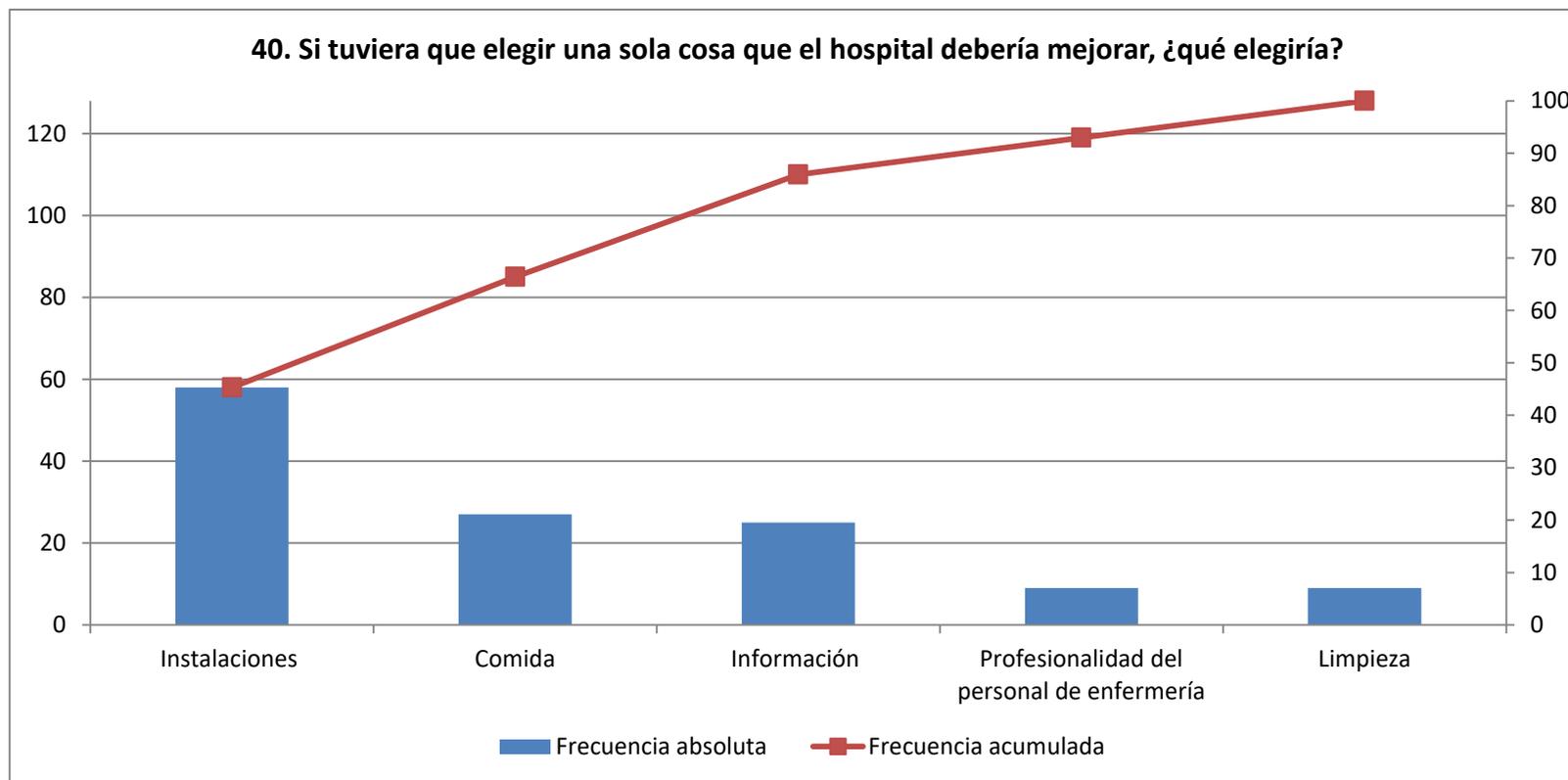
### 39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

HOSPITAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Hospital Viamed San José	80	71	88,8	81,8	95,7	9,0	1,3
Hospital Virgen del Alcázar	70	64	91,4	84,9	98,0	9,2	1,2
Hospital Mesa del Castillo	70	62	88,6	81,1	96,0	8,9	1,7
Ribera Hospital de Molina	78	69	88,5	81,4	95,6	8,8	1,9
Hospital Perpetuo Socorro	73	66	90,4	83,7	97,2	9,1	1,4
Hospital Quirónsalud	80	76	95,0	90,2	99,8	9,3	1,5
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>451</b>	<b>408</b>	<b>90,5</b>	<b>87,8</b>	<b>93,2</b>	<b>9,0</b>	<b>1,5</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>Profesionalidad del personal de enfermería</b>		<b>Limpieza (mejor, más veces, en diferente horario, 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	36	16	44,4	6	16,7	4	11,1	3	8,3	1	2,8
Hospital Virgen del Alcázar	25	8	32,0	2	8,0	3	12,0	1	4,0	0	0,0
Hospital Mesa del Castillo	32	9	28,1	4	12,5	4	12,5	2	6,3	4	12,5
Ribera Hospital de Molina	34	5	14,7	3	8,8	7	20,6	1	2,9	1	2,9
Hospital Perpetuo Socorro	35	13	37,1	8	22,9	3	8,6	0	0,0	1	2,9
Hospital Quirónsalud	30	7	23,3	4	13,3	4	13,3	2	6,7	2	6,7
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>192</b>	<b>58</b>	<b>30,2</b>	<b>27</b>	<b>14,1</b>	<b>25</b>	<b>13,0</b>	<b>9</b>	<b>4,7</b>	<b>9</b>	<b>4,7</b>

Se especifican los incumplimientos más citados



n= 128

**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	80	71	88,8	81,8	95,7
Hospital Virgen del Alcázar	70	65	92,9	86,8	98,9
Hospital Mesa del Castillo	68	56	82,4	73,3	91,4
Ribera Hospital de Molina	78	64	82,1	73,5	90,6
Hospital Perpetuo Socorro	72	59	81,9	73,1	90,8
Hospital Quirónsalud	79	74	93,7	88,3	99,0
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>447</b>	<b>389</b>	<b>87,0</b>	<b>83,9</b>	<b>90,1</b>

## 42. ¿Le recomendaría este hospital a sus amigos y familiares?

ÁREA - HOSPITAL	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar	NPS*
	n	n	%					
Hospital Viamed San José	80	66	82,5	74,2	90,8	8,6	2,1	55,0
Hospital Virgen del Alcázar	70	62	88,6	81,1	96,0	9,0	1,7	65,7
Hospital Mesa del Castillo	68	59	86,8	78,7	94,8	8,7	2,2	55,9
Ribera Hospital de Molina	77	62	80,5	71,7	89,4	8,5	2,5	53,2
Hospital Perpetuo Socorro	73	60	82,2	73,4	91,0	8,6	2,4	53,4
Hospital Quirónsalud	77	68	88,3	81,1	95,5	9,3	1,6	77,9
<b>Hospitales Concertados</b>	<b>445</b>	<b>377</b>	<b>84,7</b>	<b>81,4</b>	<b>88,1</b>	<b>8,8</b>	<b>2,1</b>	<b>60,2</b>

	< 0: mal
	0-30: aceptable
	31-50: bien
	> 50: excelente

\*El **Net Promoter Score (NPS)** es un indicador que mide la satisfacción y la lealtad del cliente.

Se basa en una sola pregunta: "En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es nada probable y 10 muy probable, ¿le recomendaría este hospital a sus amigos y familiares?"

Los entrevistados que responden entre 0 y 6 son considerados detractores, suelen ser personas que han tenido una mala experiencia. Si responden 7 u 8 se consideran pasivos, están satisfechos pero piensan que aún se puede mejorar. Y por último están los promotores, los que responden con un 9 o un 10, están encantados con la atención recibida en el centro y lo recomendarían sin dudar.

Para calcular el NPS, se resta el porcentaje de clientes detractores (responden la pregunta con un 6 o menos) del porcentaje de clientes promotores (responden con un 9 o 10). Los clientes pasivos se excluyen del cálculo del NPS. Es, por lo tanto, un único número que va de -100 a +100.

## 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 Quirónsalud
1. ¿Cómo valora la información que le dio el cirujano sobre la intervención que debían realizarle?	94,3	98,7	97,0	91,8	90,0	94,4	93,2
2. ¿Pudo comentar con el cirujano los aspectos de la intervención que le preocupaban?	82,0	85,3	95,2	81,3	67,2	82,5	81,4
3. ¿Le entregaron a usted o a su acompañante el Documento de Consentimiento Informado?	98,7	98,7	98,6	100	97,4	100	97,5
4. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, ¿qué le pareció el tiempo que tuvo para leerlo?	92,7	93,6	98,5	92,3	90,7	86,6	94,6
5. Si le entregaron el Documento de Consentimiento Informado, una vez que lo firmó, ¿le facilitaron una copia del mismo?	82,7	71,0	88,1	90,0	71,6	78,0	97,3
6. ¿Le informaron a usted o a su acompañante de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?	64,7	70,3	67,2	62,1	57,9	58,9	71,6
7. Si le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización, ¿cómo valora la información que le dieron?	97,8	100	100	97,6	93,2	95,3	100
8. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	91,1	96,1	89,7	89,6	84,0	92,8	94,4
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?	96,3	95,0	97,0	94,1	98,7	95,7	97,4
10. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital?	87,1	91,3	91,4	82,9	79,5	84,9	92,5
10bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que le hicieron en el hospital? (media)	8,9	9,1	9,1	8,9	8,6	8,8	9,1
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?	86,6	91,0	86,2	85,3	81,1	87,3	88,2
12. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	96,9	95,0	98,6	95,6	96,2	98,6	97,5
14. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	88,2	83,8	82,9	82,9	98,7	83,6	96,3
16. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	83,3	83,1	93,8	74,1	76,6	77,9	91,9
18. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	95,7	97,4	94,3	91,3	98,7	95,9	96,3
20. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital?	83,0	85,0	91,3	83,1	73,7	80,8	84,8
20bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal médico durante su estancia en el hospital? (media)	8,6	9,0	8,9	8,6	8,0	8,5	8,8
21. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital?	88,3	87,5	91,4	85,3	84,2	86,3	94,9
21bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le dio el personal de enfermería durante su estancia en el hospital? (media)	8,9	9,0	9,2	8,8	8,5	9,0	9,2
22. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal médico?	95,9	98,7	98,6	95,5	90,4	97,2	94,9
23. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	96,0	97,5	98,6	95,7	93,6	94,5	96,2
24. ¿Cómo valora el trato que recibió de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	96,8	97,4	100	94,0	92,2	97,2	100
25. ¿Cómo valora el trato que recibió de los celadores?	98,9	100	100	98,5	97,3	98,6	98,7
26. ¿Cómo valora el respeto que tuvieron de su intimidad?	95,8	95,0	94,2	97,1	96,2	94,5	97,5
27. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal médico?	96,1	97,5	94,3	98,4	89,0	97,2	100
28. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	95,5	95,0	98,6	95,7	93,5	95,9	94,9
29. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los técnicos en cuidados auxiliares de enfermería?	96,4	97,4	100	92,6	93,4	97,2	97,4
30. ¿Cómo valora usted la profesionalidad de los celadores?	98,6	98,8	100	98,5	96,1	100	98,7
31. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaron si tenía dolor?	87,2	89,7	88,6	87,0	80,3	91,7	86,1
32. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?	96,2	97,0	96,7	98,5	90,6	97,1	97,2
33. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	94,2	94,9	95,7	90,0	91,0	98,6	94,9
35. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?							
36. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?							
37. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?							
38. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	91,8	92,5	94,3	88,4	87,2	93,2	95,0
38bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	9,3	9,3	9,4	9,1	9,0	9,3	9,5
39. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	90,5	88,8	91,4	88,6	88,5	90,4	95,0
39bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	9,0	9,0	9,2	8,9	8,8	9,1	9,3
41. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	87,0	88,8	92,9	82,4	82,1	81,9	93,7
42. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	84,7	82,5	88,6	86,8	80,5	82,2	88,3
42bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	8,8	8,6	9,0	8,7	8,5	8,6	9,3

### 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 más alto de forma estadísticamente significativa que el total de Hospitalización Concertada.

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